

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

SHEILA MONIK RAMOS CARVALHO

**USO DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS COMO INTERFACE ENTRE
BIBLIOTECA E USUÁRIO NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA
INFORMAÇÃO**

**São Cristovão/SE
2016**

SHEILA MONIK RAMOS CARVALHO

**USO DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS COMO INTERFACE ENTRE
BIBLIOTECA E USUÁRIO NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA
INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe para obtenção do grau de
bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

Orientador: Prof. Me. ANTONIO
EDILBERTO COSTA SANTIAGO

**São Cristovão/SE
2016**

Ficha Catalográfica desenvolvida pela autora.

C328u Carvalho, Sheila Monik Ramos.
Uso das linguagens documentárias como interface entre biblioteca e usuário no processo de recuperação da informação / Sheila Monik Ramos Carvalho. – São Cristóvão, SE, 2016.
79 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Sergipe, 2016.

Bibliografia: f. 69-72.

Orientador: Antonio Edilberto Costa Santiago.

1. Linguagem Documentária. 2. Recuperação da Informação. 3. Indexação. 4. Usuário. I. Autor. II. Título. III. Santiago, Antonio Edilberto Costa.

CDD 029.94

CDU 025.4

**USO DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS COMO INTERFACE ENTRE
BIBLIOTECA E USUÁRIO NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA
INFORMAÇÃO**

SHEILA MONIK RAMOS CARVALHO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe para obtenção do grau de
bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

NOTA: _____

Data da Apresentação: _____

Aprovada pela banca examinadora:

sem correções ()

com correções ()

**Prof. Me. Antonio Edilberto Costa Santiago
(Orientador)**

**Profa. Me. Niliane Aguiar
(Membro convidado – Interno)**

**Profa. Dra. Telma de Carvalho
(Membro convidado – Interno)**

Aos meus pais e ao meu esposo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus pelo dom da vida e por ter me dado saúde, fé, força de vontade para que eu pudesse alcançar os meus objetivos e poder está aqui agradecendo por essa grande conquista em minha vida. Agradeço aos meus pais José e Ednalda que me criaram com tanto amor, carinho e dedicação e que nunca mediram esforços para que eu tivesse uma boa educação e me tornasse uma pessoa íntegra, vocês são minha base, amo muito vocês. Agradeço aos meus irmãos e sobrinha: Joelma, Lílian, Kélvin, Myllena, Gustavo e Lavínia pelo amor e pela torcida em todas as etapas da minha vida e também aos demais familiares que mesmo longe possuem uma parcela de contribuição nessa vitória. Não conseguiria citá-los, pois são muitos, mas fica aqui a minha singela consideração.

Tenho que agradecer ao meu esposo Michael que desde sempre esteve do meu lado me apoiando com toda a sua paciência, seu amor, compreensão, dedicação e companheirismo. Te amo muito meu lindo. Agradeço também aos meus sogros Iara e Miraldo por sempre estarem do meu lado, ajudando no que eu precisasse com tanto amor. Ao longo da minha vida acadêmica conheci diversas pessoas que farão parte da minha vida para sempre, por isso agradeço a Universidade Federal de Sergipe – UFS, por meio de todos os gestores, professores e funcionários que possuem sua parcela de contribuição com o sucesso dessa instituição de ensino. As minhas amigas inseparáveis que conheci na Universidade Genalva, Dryelle e Gleice que sempre estiveram do meu lado me dando o maior apoio do mundo.

Agradeço aos meus professores que marcaram positivamente ao longo desses anos, que além de profissionais foram amigos, são eles: Telma, Valéria, Bárbara, Martha, Fernando, Glêyse, Janaína, Sérgio, Fabiano e em especial a professora Márcia por todo o aprendizado me passado, por meio de uma experiência única de ter sido sua monitora em duas disciplinas e também a Edilberto pela sua dedicação e comprometimento durante o decorrer do meu TCC.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que direta ou indiretamente tem alguma contribuição no meu crescimento pessoal e profissional, essas me possibilitaram conselhos, críticas, sugestões, apoio e o mais importante a amizade. Agradeço a todos do fundo do meu coração, obrigado!

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”.

Charles Chaplin

RESUMO

O presente estudo teve como tema o uso das linguagens documentárias como interface entre biblioteca e usuário no processo de recuperação da informação. Essa pesquisa buscou, de forma geral, analisar se na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe (BICEN/UFS) a interface biblioteca/usuário está sendo realizada na utilização das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação de forma eficiente; e de forma específica: verificar quais linguagens documentárias são utilizadas para que os usuários consigam realizar uma eficiente recuperação documental; identificar como ocorre uma interface biblioteca/usuário no uso das linguagens documentárias; e avaliar o processo de recuperação da informação utilizado na BICEN. Foram realizados diversos levantamentos bibliográficos com a finalidade de desenvolver todo o embasamento teórico da pesquisa. Nos procedimentos metodológicos, apresenta-se o conceito de método, bem como, enfatiza que a mesma se trata de uma pesquisa descritiva e exploratória. O levantamento dos dados foi obtido por meio da aplicação de dois questionários específicos para os sujeitos da pesquisa, a saber: usuários e bibliotecários. Após a aplicação do instrumento da pesquisa, foram realizados a tabulação dos dados e as análises propriamente dita. Por fim, o uso das linguagens documentárias e da seleção adequada dos termos que são utilizados durante a indexação para uma eficiente recuperação da informação são impactantes positivamente na satisfação das necessidades informacionais dos usuários. Percebe-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, pois foi possível, por meio do instrumento de coleta de dados aplicado aos usuários e aos bibliotecários, analisar se na BICEN, a interface biblioteca/usuário está sendo realizada na utilização das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação de forma eficiente.

Palavras-chave: Linguagens Documentárias. Recuperação da Informação. Termos. Usuários. Bibliotecários.

ABSTRACT

The present study had as its theme the use of documentary languages as interface between user and library in the information retrieval process. This research aimed, in general, examine whether the BICEN the library interface / user is being held in the use of documentary languages in the recovery process the information efficiently; and specifically: check which documentary languages are used to that users can perform an efficient document retrieval; Identify how there is a library / user interface in the use of documentary languages; and evaluate the information retrieval process used by the Central Library of the Federal University of Sergipe (BICEN). Several literature surveys in order to develop all the theoretical background on the subject in question were performed. In methodological procedures, it presents the concept of method and emphasizes that the same it is a descriptive and exploratory research. The survey data was obtained through the application of two specific questionnaires for the research subjects, namely: users and librarians. After application of the survey instrument, it was performed the data tabulation and analysis itself. Finally, the use of documentary languages and the proper selection of terms that are used during indexing for more efficient information retrieval are impacting positively on meeting the information needs of users. It is noticed that the objectives were achieved, because it was possible, through data collection tool applied to users and librarians, to examine whether the BICEN, the interface library / user is being held in the use of documentary languages in the process recovery information efficiently.

Keywords: Documentary Languages. Information Retrieval. Terms. Users. Librarians.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	– Tipos de linguagens documentárias.....	21
Quadro 2	– Vantagens e desvantagens das linguagens documentárias.....	23
Quadro 3	– Diferenças entre linguagem natural e linguagem Documentária.....	26
Quadro 4	– Etapas da indexação.....	29
Quadro 5	– Etapas decisórias do processo de busca e recuperação da informação.....	37
Quadro 6	– Etapas da estratégia de busca.....	41
Quadro 7	– Procedimentos metodológicos.....	57
Quadro 8	– Quadro-resumo das respostas dos bibliotecários.....	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Tempo de estudo na UFS.....	59
Gráfico 2	– Curso que frequenta.....	60
Gráfico 3	– Localização dos materiais procurados.....	61
Gráfico 4	– Termos de pesquisa.....	62
Gráfico 5	– Termos utilizados pelos acadêmicos em uma pesquisa.....	63
Gráfico 6	– Termos utilizados pelos bibliotecários na recuperação da informação.....	64
Gráfico 7	– Busca no Sistema Pergamum.....	65

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	– Exemplo de operadores booleanos.....	44
-----------------	--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BICEN	- Biblioteca Central
LD	- Linguagem Documentária
LN	- Linguagem Natural
OC	- Organização do Conhecimento
OI	- Organização da Informação
RI	- Recuperação da Informação
SRI	- Sistema de Recuperação da Informação
TA	- Termo Associado
TE	- Termo Específico
TG	- Termo Geral
TR	- Termo Relacionado
UFS	- Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA	18
2.1	Tipos de linguagens documentárias	19
2.1.1	Linguagens documentárias pré-coordenadas	19
2.1.2	Linguagens documentárias pós-coordenadas	20
2.1.3	Linguagens pré-coordenadas versus linguagens pós-coordenadas	20
2.2	Funções das linguagens documentárias	21
2.3	Vantagens e desvantagens das linguagens documentárias	23
2.4	Configuração das linguagens documentárias	24
2.5	Diferença entre linguagem documentária e linguagem natural	25
3	INDEXAÇÃO	28
3.1	Conceitos	28
3.2	Etapas da indexação	29
3.2.1	Análise conceitual	29
3.2.2	Tradução	30
3.3	Política de indexação	32
4	RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO	35
4.1	Conceito	35
4.2	Processo de busca e recuperação da informação	36
4.3	Sistemas de recuperação da informação	38
4.4	Estratégia de busca na recuperação da informação	40
4.4.1	Operadores booleanos na estratégia de busca	43
4.4.2	Precisão e revocação	45
5	TESAURO	47
6	VOCABULÁRIO CONTROLADO	51
7	CABEÇALHO DE ASSUNTO	54
8	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	55
8.1	Universo e amostra da pesquisa	57
9	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	59
9.1	Perfil dos alunos respondentes	59
9.2	Dados da pesquisa	60
9.3	Perfil e dados técnicos dos bibliotecários respondentes	65
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69

REFERÊNCIAS	71
APÊNDICES	75
Apêndice A – Questionário de pesquisa dos usuários	76
Apêndice B – Questionário de pesquisa dos bibliotecários	78

1 INTRODUÇÃO

O tratamento técnico possibilita que as informações sejam criteriosamente selecionadas, localizadas e recuperadas. Dessa forma, as linguagens documentárias (LDs) têm um papel fundamental nesse processo de recuperação da informação, vez que essas linguagens se consolidam na utilização de termos com o intuito de proporcionar conhecimento, além de promover uma aproximação entre usuário e o conteúdo. Sendo assim, o uso das linguagens documentárias podem ser uma das condições principais para uma eficiente recuperação da informação.

Em virtude disso, recuperar uma informação é um processo que visa utilizar estratégias e ações com a finalidade de encontrar uma informação desejada, ou seja, recuperá-la. Para que uma informação possa ser recuperada antes de mais nada é necessário que a mesma tenha sido organizada e registrada. Sendo assim, ela poderá tornar-se disponível para uma consulta futura realizada pelos usuários.

Diante do exposto, percebe-se a necessidade da utilização das linguagens documentárias de forma adequada para propiciar uma boa recuperação da informação para os usuários. No entanto, essa não é uma tarefa simples, pois requer habilidade, estratégias, planejamento, ações e escolhas adequadas dos termos que serão utilizados como forma de pesquisa.

Portanto, a falta de uma boa política de recuperação da informação pode dificultar o acesso às informações desejadas pelos usuários, não havendo assim, uma interface entre a biblioteca e o usuário. De acordo com Ferreira ([2016]), em seu dicionário online, o termo interface significa dispositivo (material e lógico) graças ao qual se efetuam as trocas de informações entre dois sistemas. Fazendo uma analogia entre este conceito que é voltado para a área da informática em relação à biblioteconomia, pode-se perceber que essa interface nada mais é do que a ligação existente entre os profissionais bibliotecários e os usuários, por meio de troca de informações, abrangendo tanto as necessidades dos usuários, quanto a missão dos bibliotecários em proporcionar e facilitar o acesso aos documentos.

Sem a inexistência dessa interface as informações certamente não proporcionarão aos usuários aquilo que elas mais deveriam dispor que é: o acesso ao conhecimento. Esse é um problema potencial que pode vir a ocorrer em diversas bibliotecas.

As linguagens documentárias são um conjunto controlado de termos usados para representar os assuntos dos documentos, com isso o bibliotecário indexador no momento da indexação dos documentos deve pensar nos usuários de uma forma geral, ou seja, colocar-se em seu lugar, identificando tanto as necessidades dos usuários mais especializados quanto dos mais leigos.

Pode-se sintetizar a relação existente entre o bibliotecário indexador e o usuário, com o uso da linguagem documentária no processo de recuperação da informação, de acordo com Boccato e Gracioso (2011, p. 35) da seguinte forma:

o uso de uma linguagem documentária, pelo indexador e pelo usuário do sistema de recuperação da informação, destina-se de forma pragmática, à escolha do termo descritor correto, a fim de reduzir a diversidade e a ambiguidade de vocabulário. Desse modo, realiza-se uma mediação entre linguagem do texto e a linguagem do usuário e estabelece-se uma representação precisa por meio de termos que correspondem aos termos utilizados pelo autor para expressar o assunto do texto.

Pode-se, diante da visão do autor citado acima afirmar que a utilização de termos corretos irá reduzir a diversidade e a ambiguidade das terminologias, bem como, estabelecer a eficácia do indexador ao descrever os assuntos dos documentos, sendo que muitos autores utilizam diferentes palavras que possuem o mesmo significado. Essa variedade de palavras utilizadas pelos autores pode dificultar o processo de recuperação da informação. Sendo assim, os estudiosos precisam utilizar as palavras mais comuns e adequadas para cada perfil de usuários.

Portanto, a utilização de linguagens documentárias para uma boa recuperação da informação é de fundamental importância, pois com a escolha adequada de termos os usuários conseguirão obter os resultados esperados para a sua pesquisa e assim acabar com possíveis barreiras que possam ser encontradas na interface biblioteca/usuário.

A presente pesquisa se insere neste debate tendo como tema o uso das linguagens documentárias como interface entre biblioteca e usuário no processo de recuperação da informação. Tendo como pergunta de partida a seguinte problemática: De que forma a interface biblioteca/usuário, através da utilização das linguagens documentárias pode proporcionar uma eficiente recuperação da informação?

Esse estudo buscou, de forma geral, analisar se na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe (BICEN/UFS) a interface biblioteca/usuário está sendo realizada na utilização das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação de forma eficiente; de forma específica buscou: verificar quais linguagens documentárias são utilizadas para que os usuários consigam realizar uma eficiente recuperação documental; identificar como ocorre uma interface biblioteca/usuário no uso das linguagens documentárias; avaliar o processo de recuperação da informação utilizado na BICEN. De acordo com as finalidades deste estudo, foi considerada a seguinte hipótese: as LDs utilizadas na BICEN atendem as necessidades dos usuários no processo de recuperação da informação. A ambiguidade de palavras utilizadas pelos bibliotecários indexadores poderá dificultar o processo de recuperação da informação por parte dos usuários da BICEN. Portanto, a utilização adequada das LDs, irá reduzir a diversidade e a ambiguidade dos termos.

Essa pesquisa justificou-se pelo fato de estarmos vivenciando a chamada “era da informação”, onde cada vez mais as pessoas procuram e têm acesso, à sua disposição, diversas informações a todo o momento. Dessa forma, com o advento das tecnologias tornou-se muito mais rápido a busca por tais informações.

No entanto, essas mutações constantes das tecnologias e cada vez mais novas fontes de informações disponíveis, faz com que as pessoas precisem saber filtrar aquilo que será importante. É necessária uma capacidade de separação entre aquilo que será útil ou não. Sendo assim, com o grande crescimento de informações produzidas em todo o mundo o processo de recuperação da informação tornou-se de fundamental importância para os usuários, principalmente de bibliotecas/ unidades de informação.

O processo de recuperação da informação é imprescindível para que os usuários das bibliotecas ou unidades de informação encontrem com mais facilidade aquilo que desejam e necessitam. É a chamada necessidade da informação do usuário. Para que a Recuperação da Informação (RI) ocorra é de extrema importância o uso de uma boa LD que possa direcionar o usuário a encontrar ou localizar a informação ou o documento desejado.

Infelizmente, caracterizar a necessidade de informação do usuário não é uma tarefa simples, mas para isso uma boa política de recuperação da informação pode ser útil para os usuários. Ou seja, a utilização de uma boa LD certamente

proporcionará a realização dessa política de forma satisfatória. E consequentemente, os usuários obterão aquilo que desejam e necessitam com precisão e qualidade, evitando assim, a presença de documentos não relevantes, bem como, excluindo as barreiras que possam ser encontradas durante esse processo de recuperação da informação.

Portanto, com a utilização das LDs adequadas os usuários poderão obter um maior número possível de documentos relevantes e o menor número possível de documentos não relevantes.

Neste seguimento informa-se que o presente trabalho está estruturado da seguinte maneira:

O primeiro capítulo que, por sua estrutura, faz o introdutório aos estudos.

O segundo capítulo aborda as linguagens documentárias, seus tipos, suas funções, vantagens e desvantagens, configuração, e diferenças com relação às linguagens naturais.

O terceiro capítulo apresenta a questão da indexação, evidenciado conceitos, as etapas do processo de indexar e a política de indexação.

O quarto capítulo refere-se a aspectos atinentes à recuperação da informação, a saber: conceituação, processo de busca da informação nos sistemas de recuperação da informação, operadores booleanos na estratégia de busca, precisão e revocação.

O quinto, sexto e sétimo capítulos apresentam os tipos de linguagens documentárias utilizados na BICEN que são: tesauros, vocabulário controlado e cabeçalho de assunto, respectivamente.

O oitavo capítulo se refere aos procedimentos metodológicos, evidenciando os aspectos gerais, e etapas da pesquisa que foram seguidas até a aplicação do instrumento da coleta de dados.

O nono capítulo apresenta a análise dos dados e resultados, englobando tanto as respostas dos usuários, bem como dos profissionais bibliotecários, extraídas por meio da aplicação de questionários específicos.

Por fim, o décimo capítulo aborda as considerações finais, apresentando as conclusões do pesquisador.

Registra-se que o presente estudo não intencionou esgotar o tema estudado, o que sugere o seu desdobramento e ampliação em prováveis estudos subsequentes.

2 LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS

As linguagens documentárias são utilizadas com a finalidade de facilitar o processo de recuperação da informação. Segundo Fujita (2009, p. 119) as LDs são:

linguagens estruturadas e controladas, construídas a partir de princípios e de significados advindos de termos constituintes da linguagem de especialidade e da linguagem natural (linguagem do discurso comum), com a proposta de representar para recuperar a informação documentária.

Percebe-se, conforme mencionado pela citada autora que as LDs são ferramentas que estão à disposição do bibliotecário indexador com o objetivo de facilitar o processo de recuperação da informação, por parte dos usuários. O bibliotecário que consegue utilizar as LDs de forma adequada proporciona aos usuários recuperar a informação que necessitam. Dessa forma, salientam Boccato e Gracioso (2011, p. 11) que:

as linguagens documentárias têm sua aplicabilidade na indexação, realizada pela representação sintética das ideias dos autores presentes nos conteúdos documentários por termos que propiciam a elaboração de estratégias de busca que satisfaçam as necessidades investigativas dos usuários na recuperação da informação em sistemas automatizados.

As citadas autoras consideram o uso das LDs como algo estratégico que utilizadas de maneira correta irão satisfazer os usuários no que tange ao processo de recuperar a informação, por meio dos sistemas de informações disponíveis.

A maioria dos autores apresenta visão assemelhada em relação ao conceito e à finalidade das LDs, pois, conforme a visão de Gardin e outros (1968 *apud* CINTRA *et al.*, 2002, p. 35) “uma LD é um conjunto de termos, providos ou não de regras sintáticas, utilizadas para representar conteúdos de documentos técnico-científicos com fins de classificação ou busca retrospectiva de informações”.

Vale ressaltar que o uso adequado das linguagens documentárias por si só não garante que o usuário irá conseguir encontrar aquilo que deseja, mas também é necessário que os mesmos possuam algum conhecimento em relação ao processo de busca dessas informações, através dos sistemas automatizados disponíveis na biblioteca. Neste cenário, o bibliotecário é apresentado como uma

figura essencial tanto na indexação dos documentos, quanto na orientação dos usuários acerca da utilização desses sistemas.

2.1 Tipos de linguagens documentárias

As linguagens documentárias, segundo Guimarães (1990, p. 114 *apud* CERVANTES, 2004, p. 33) podem ser classificadas conforme dois critérios, a saber:

quanto à ordenação dos conceitos, pré ou pós-coordenados e quanto a sua forma de apresentação, ordem sistemática ou alfabética. Quanto à ordenação dos conceitos, elas podem ser pré-coordenadas como os cabeçalhos de assuntos ou pós-coordenadas como os tesauros.

Dessa forma, as LDs subdividem-se em dois grupos, a saber: linguagens documentárias pré-coordenadas e linguagens documentárias pós-coordenadas. Abaixo, serão apresentados o que significam e a composição das mesmas.

2.1.1 Linguagens documentárias pré-coordenadas

As linguagens documentárias pré-coordenadas segundo Cervantes (2004, p. 33) “são aquelas em que o indexador determina quais os assuntos de um documento, estabelece a ordem do cabeçalho no momento da indexação e procura reuni-los sob formas pelas quais deduz que o usuário irá buscar”. Nesta perspectiva, o bibliotecário indexador tem uma função primordial nesse momento, pois é ele quem é o responsável por escolher os termos adequados. Sendo assim, os usuários terão uma maior facilidade em localizar o documento desejado, ou seja, conseguirá recuperar a informação.

Vale destacar também o conceito utilizado por Smit et al. (1987, p. 12) em relação às linguagens pré-coordenadas, pois segundo eles “combinam ou coordenam os termos no momento da indexação”. São linguagens utilizadas principalmente em sistemas manuais: catálogos de bibliotecas; bibliografias; índices impressos etc.

Percebe-se, portanto, que ambos os conceitos mencionados acima, embora sejam escritos de forma divergentes, possuem o mesmo significado, ou seja,

o ponto principal que elas reiteram é a importância dos termos utilizados no momento da indexação.

2.1.2 Linguagens documentárias pós-coordenadas

As linguagens documentárias pós-coordenadas segundo Cervantes (2004, p. 34):

são aquelas em que o usuário combina os assuntos no momento em que busca a informação. Cabe salientar que um assunto pode ser formado por conceitos. Desse modo, ao se indexar um documento, tendo como princípio a pós-coordenação, o indexador representa separadamente cada conceito. Ao se indexar dessa forma, possibilita que o usuário realize múltiplas combinações no momento da busca da informação. Como no caso dos tesauros.

Diferentemente do que ocorre nas linguagens pré-coordenadas, onde o principal ator é o bibliotecário e a sua capacidade de escolher os termos adequados no momento da indexação, nas linguagens pós-coordenadas são o inverso, pois ocorrem depois e possuem como principal ator o próprio usuário e a sua capacidade de combinar os assuntos no momento em que busca a informação.

Outro conceito que merece destaque em relação às linguagens pós-coordenadas é aquele citado por Smit *et al.* (1987, p. 12), a saber: “combinam ou coordenam os termos no momento da busca. São utilizadas principalmente em sistemas automatizados: bases/banco de dados, bibliotecas ou centros de documentação que operam com computador”. Os citados autores em seu conceito não mencionam os usuários. No entanto, referem-se à combinação dos termos no momento da busca, bem como, enfatizam a importância dos sistemas automatizados de informação disponíveis nas bibliotecas. Vale ressaltar, conforme já mencionado, que o principal ator nas linguagens pós-coordenadas é o usuário.

2.1.3 Linguagens pré-coordenadas versus linguagens pós-Coordenadas

Ao longo do texto foram apresentados os principais conceitos referentes tanto às linguagens pré-coordenadas, quanto às linguagens pós-coordenadas. A principal diferença entre os dois tipos de linguagens é a seguinte: enquanto na linguagem pré-coordenada, a combinação é feita no momento da entrada das

palavras, ou seja, realizada pelo bibliotecário na indexação, na linguagem pós-coordenada, a combinação é feita no momento da saída, ou seja, na recuperação da informação realizada pelos usuários, com os termos inseridos pelo bibliotecário também na indexação. O Quadro 1 a seguir tem a finalidade de apresentar os diversos tipos de LDs.

Quadro 1 - Tipos de Linguagens Documentárias

Pré-coordenadas	Pós-coordenadas
• Sistemas de classificação	• Vocabulários controlados
• Listas de cabeçalhos de assuntos	• Tesouro
• Glossários	• Taxonomias
• Dicionários	• Ontologias

Fonte: ALVARES ([20??], p. 51).

Cada tipo de linguagem documentária pré-coordenada, mencionada no Quadro 1 acima, possui características próprias. Dessa forma, cabe ao indexador escolher qual utilizar para atender as necessidades dos usuários. O mesmo ocorre com cada tipo de linguagem pós-coordenada, também mencionada no Quadro 1. Só que nesse caso, além das características próprias, cabe ao usuário realizar a combinação dos termos para encontrar a informação que deseja.

2.2 Funções das linguagens documentárias

Segundo Boccato (2008) as LDs, caracterizadas como sistemas de organização do conhecimento e correspondentes às listas de cabeçalhos de assunto e aos tesouros, têm duas funções básicas: a) função pelo conteúdo e b) função pelo uso. Com a primeira função representa o conteúdo dos documentos contidos em um sistema de recuperação da informação; com a segunda função, media a recuperação da informação por meio da representação das perguntas formuladas pelos usuários. Neste seguimento, observe-se que:

o processo de indexação, além de ter foco no que é abordado no documento, também deve ser direcionado para a necessidade de informação do usuário, materializada por ele na forma de pergunta. É um processo com duas direções: de um lado os documentos e de

outro, as necessidades de informação dos usuários (SOUSA; FUJITA, 2008, p. 22).

Percebe-se, pois, que na visão dos estudiosos mencionados, as LDs são consideradas como um sistema de organização do conhecimento (OC) e que visam tanto à RI por meio do conteúdo especificamente, quanto à RI por meio dos usuários.

Diante do que foi exposto, pode-se afirmar que o principal objetivo das LDs, independentemente de serem pré-coordenada ou pós-coordenada é conseguir recuperar a informação. Não obstante a isso, preconiza Boccato (2011, p. 39):

a finalidade pragmática da linguagem documentária, de ser útil à recuperação da informação, reveste-se de importância pelo resultado que produz: precisão e relevância, atendendo às necessidades de busca de usuários. Dessa forma, estamos definindo a linguagem da perspectiva de sua funcionalidade.

Sendo assim, para que exista a recuperação da informação e que a mesma seja satisfatória para atender as necessidades dos usuários, torna-se imprescindível à figura do bibliotecário indexador. Também se faz importante que esse profissional conheça o perfil dos usuários, bem como, as suas necessidades, ou seja, o bibliotecário no desempenho das suas atribuições deve, necessariamente, produzir termos precisos e relevantes para facilitar a busca pela informação.

Neste sentido, Cintra *et al.* (2002, p. 17) afirmam que: “a função da LD é tratar o conhecimento dispondo-o como informação. Em outras palavras, compete às LDs transformar estoques de conhecimentos em informações adequadas aos diferentes segmentos sociais.” Utilizando um conceito mais ampliado em relação aos demais estudiosos citados ao longo desta pesquisa, os referidos autores convergem com eles no sentido da necessidade das linguagens documentárias transformarem conhecimento em informação. No entanto, este conceito é mais amplo, pois não se refere simplesmente aos usuários, mas sim aos diferentes seguimentos sociais. Sendo assim, percebe-se que eles consideram que o conhecimento deve está disponível a qualquer pessoa.

A linguagem documentária faz-se necessária uma vez que a qualidade dos serviços de recuperação e disseminação da informação documentária depende da linguagem empregada pelo sistema de informação para a indexação e recuperação de

documentos. Isso ocorre quando a linguagem do sistema de informação permite que se traduza a linguagem do autor sem que se perca a ideia principal e quando possibilita que se traduza a linguagem do usuário de modo que se satisfaçam suas necessidades de informação (BOCCATO, 2011, p. 36).

Por fim, o uso adequado das LDs certamente irá possibilitar a recuperação da informação de forma precisa e conforme as necessidades dos usuários. O bibliotecário e o sistema de informação utilizado são os principais auxiliares neste processo.

2.3 Vantagens e desvantagens das linguagens documentárias

As LDs possuem vantagens e desvantagens. Abaixo, segue um quadro com a finalidade de apresentar as principais vantagens e desvantagens das LDs.

Quadro 2 - Vantagens e Desvantagens das Linguagens Documentárias

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Se bem construído, o vocabulário controlado poderá oferecer alta precisão e revocação, e também ampliar a confiança do usuário frente a um possível resultado negativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Um rígido vocabulário controlado poderá não refletir os objetivos da base de dados.
<ul style="list-style-type: none"> • As relações hierárquicas e as remissivas do vocabulário controlado auxiliam tanto o indexador, quanto o usuário na identificação de conceitos relacionados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de treinamento no uso dos vocabulários controlados tanto para os intermediários, quanto para os usuários finais.
<ul style="list-style-type: none"> • Redução no tempo de consulta à base, pois a estratégia de busca será melhor elaborada com o uso do vocabulário controlado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desatualização do vocabulário poderá conduzir a resultados falsos
<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta a precisão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Custos: a produção e manutenção da base de dados terão despesas maiores com a equipe de indexadores. Terá ainda que, manter pessoal especializado na atualização do

	vocabulário.
<ul style="list-style-type: none"> • Controle total do vocabulário de indexação, minimizando os problemas de comunicação entre os indexadores e os usuários. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Promove a consistência/coerência na indexação. 	

Fonte: Kobashi, 2007, adaptado pela autora.

Dentre as vantagens das LDs mencionadas na tabela acima, pode-se destacar as seguintes: alta precisão, que auxiliam tanto o indexador, quanto ao usuário, reduz o tempo gasto na consulta, minimiza os problemas de comunicação e ainda é coerente e consistente. Dessa forma, percebe-se que são inúmeras as vantagens proporcionadas pelo uso adequado das LDs.

Por outro lado, existem algumas desvantagens em relação à utilização das LDs, destacam-se as seguintes: a rigidez do termo pode dificultar o encontro da informação, necessidade de treinar os usuários, desatualização dos termos, aumento de custos pela necessidade de manter profissional especializado na área. Portanto, essas desvantagens dificilmente podem ser evitadas, pois se uma biblioteca tem como objetivo proporcionar o acesso ao conhecimento para os usuários de forma precisa e objetiva, necessariamente deverá assumir os custos financeiros relacionados à manutenção da biblioteca.

2.4 Configuração das linguagens documentárias

As linguagens documentárias são configuradas, com o intuito de dispor vocabulários que integrem os elementos. Pode até mesmo considerar que o uso das LDs serve para organizar e dispor os livros nas estantes. Com a finalidade de reforçar o que foi salientado nessa parte inicial, segue um trecho retirado de Cintra *et al.* (2002, p. 42):

as LDs mais consistentes para a representação documentária dispõem de um vocabulário que integra elementos, de um lado, da linguagem da especialidade e das terminologias e, de outro, da LN que é a linguagem dos usuários. Essas unidades, acompanhadas ou não de uma notação, constituem o “léxico” das LDs, denominadas,

diferentemente, conforme o sistema e a época, como: palavras-chave, descritores, cabeçalhos de assunto etc.

Deve-se considerar que as LDs, conforme salientado por Cintra *et al.* acima, são consideradas instrumentos dinâmicos, ou seja, possuem a capacidade de acompanhar e incorporar os avanços em termos de conhecimentos em relação às modificações que venham a surgir, em relação aos termos já existentes. Sendo assim, as LDs sempre estarão aptas a cumprir com os seus objetivos e finalidades no processo de recuperação da informação.

Em relação às atualizações e modificações na configuração dos termos da LDs, preceitua Fujita (2009, p. 127) “[...] Trata da configuração externa quanto à estrutura e forma referentes aos procedimentos de construção, atualização e gestão da linguagem”. A cada dia que se passa torna-se necessário o aprimoramento no uso das linguagens documentárias para que eles venham a atender às novas demandas e necessidades dos usuários de forma satisfatória.

Em relação à construção das linguagens documentárias, percebe-se na visão de Lara (2001 *apud* OLIVEIRA; ARAÚJO, 2012, p. 20), que quando a Ciência da Informação constrói as linguagens documentárias, tem como objetivo:

assegurar a organização e a transferência da informação. Considerando que a informação configura-se como uma construção, a linguagem documentária tem como um de seus propósitos apresentar-se como uma forma de organização da informação. Nesse aspecto, a linguagem documentária articula temas, subtemas e termos orientados a fim de dar conta dos conjuntos documentários, bem como da transferência da informação para determinados usuários, considerando objetivos específicos.

Observe-se, portanto, que as LDs foram construídas para transferir a informação para determinados usuários e configuram como um instrumento facilitador neste processo tão complexo e abrangente que é recuperar a informação de acordo com as necessidades dos usuários no momento que eles precisam.

2.5 Diferença entre linguagem documentária e linguagem natural

Existem algumas semelhanças em relação à Linguagem Documentária (LD) e a Linguagem Natural (LN), no entanto, serão estudadas nesta pesquisa

apenas as diferenças, com a finalidade de conseguir apresentar as principais nuances divergentes de cada uma delas.

O conceito de LD já foi explícito nesta pesquisa. Em resumo, a Linguagem Documentária é:

um sistema de relações construído, organizado segundo uma hipótese sobre um universo temático selecionado, ou seja, adota um arranjo que privilegia determinados aspectos em detrimento de outros, representando uma escolha, uma opção (VOGEL, 2007, p. 62).

Dessa forma, entende-se que a LD para cumprir com a sua finalidade deve ser aceita pelos usuários. Por outro lado, conforme explana Vogel (2007, p. 62) “a Linguagem Natural é um sistema de relação virtual, uma linguagem articulada. Seu uso não pressupõe o conhecimento explícito das regras que a comandam na sua utilização”. Percebe-se que, em relação aos conceitos citados pela autora Vogel (2007) uma diferença fundamental entre esses dois tipos de linguagem, pois a LD faz parte do conhecimento científico, enquanto a LN surge a partir do conhecimento empírico, ou seja, senso comum, de forma natural.

Com a finalidade de apresentar as diferenças existentes entre a linguagem documentária e a linguagem natural, observe-se o Quadro 3 adaptado a seguir.

Quadro 3 - Diferenças entre LN e LD

LN	LD
• A parte oral é mais importante	• São fundamentalmente escritas
• São gerais	• São especializadas
• São estabelecidas e adaptadas através de longos períodos de tempo e por muitas pessoas	• São estabelecidas em poucos anos por um número reduzido de pessoas
• A sinonímia e a polissemia são fatos naturais das LN. Aceitam ambiguidades	• Não aceitam ambiguidades. Não comportam polissemias e se esforçam por evitar as sinonímias
• São naturalmente aceitas e adquiridas pelos usuários	• Devem ser aceitas pelos usuários
• Interessam os aspectos fonológicos,	• Interessam somente os aspectos

semânticos e sintáticos	semânticos e sintáticos
<ul style="list-style-type: none"> • São naturais 	<ul style="list-style-type: none"> • São artificiais
<ul style="list-style-type: none"> • São menos eficientes que as LD nas operações de recuperação da informação 	<ul style="list-style-type: none"> • São mais eficientes que as LN nas operações de recuperação da informação
<ul style="list-style-type: none"> • São instrumentos de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • São instrumento de comunicação
<ul style="list-style-type: none"> • Têm sua própria estrutura 	<ul style="list-style-type: none"> • Sua estrutura baseia-se na estrutura da LN sobre a qual elas são formadas
<ul style="list-style-type: none"> • Necessitam de hierarquias para evitar malformações gramaticais 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessitam de hierarquias para evitar malformações gramaticais
<ul style="list-style-type: none"> • São sensíveis a mudanças culturais 	<ul style="list-style-type: none"> • São sensíveis a mudanças culturais
<ul style="list-style-type: none"> • Não tem uma função específica 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem um propósito específico e um nível de funções

Fonte: Kobashi (2007), adaptado pela autora.

Dentre as principais diferenças contidas no quadro acima em relação as linguagem documentária e a linguagem natural, pode-se destacar as seguintes: a LN predomina a parte oral; são consideradas gerais; são naturais e são aceitas pelos usuários; possuem a própria estrutura; e são menos eficientes que as LDs. Por outro lado, a LD é predominantemente especializada e escrita; são artificiais e devem ser aceitas pelos usuários; sua estrutura é baseada na própria LN e são mais eficientes que as LNs.

Apesar, das diversas diferenças que ambas possuem entre si, cabe ressaltar que cada uma delas possui a sua finalidade, bem como, a sua importância. O mais importante é que os usuários consigam obter a informação que desejam no exato momento das suas necessidades, independentemente, do mecanismo ou da ferramenta que venha a ser utilizada para tal fim.

A próxima abordagem será o contexto alusivo à indexação, vez que é neste processo que se utilizam as linguagens documentárias dentre outros instrumentos e ferramentas técnicas.

3 INDEXAÇÃO

O processo de indexação requer um certo grau de habilidade do bibliotecário indexador, pois é necessário que ele se coloque no lugar dos usuários. Isso deve ser feito para que o bibliotecário possa escolher a utilização de determinado termo em detrimento de outro.

3.1 Conceitos

Diversos autores falam sobre o processo de indexação e a sua importância. Dentre eles, destacam-se os seguintes conceitos. Para Fujita (2009, p. 97):

a indexação pode ser definida como uma operação de representação documentária cuja finalidade é direcionada a identificar e selecionar conceitos que transmitam a essência de um documento a fim de representá-lo por termos de uma linguagem documentária [...].

Ainda conceituando indexação, observe-se a seguinte manifestação:

a indexação enquanto um processo de análise documentária, definido como ato de descrição ou identificação em um documento de termos de seu conteúdo temático, ou seja, consiste na representação dos documentos por meio de termos (descritores ou palavras-chave) extraídos tanto do texto original quanto dos termos escolhidos através de uma linguagem de informação ou indexação. (DUARTE, 2007, p. 2).

Pode-se perceber que ambos os conceitos, embora possuam diferenças estruturais e gramaticais, assemelham-se em relação ao sentido e significado da palavra indexação. É importante frisar que o processo de indexação utiliza-se da seleção de termos ou palavras-chave com o intuito de facilitar o acesso e a RI. Neste seguimento, note-se que:

[...] o desafio para o indexador é tentar antecipar quais os termos que as pessoas que possuem lacunas de informação de vários tipos procurariam nos casos em que o registro de que dispõem, de fato, fica a meio caminho de satisfazer a necessidade de indexação do usuário. Quando se pensa em tal desafio, é possível perceber que se trata de algo muito peculiar. Quais os tipos de necessidades de

informação que as pessoas teriam e as levariam a querer informações que o registro, de fato, contém? (BATES, 1998, *apud* LANCASTER, 2004, p. 11)

Portanto, o processo de indexação consiste em um desafio para o indexador, pois com uma seleção adequada dos termos a serem pesquisados, certamente todos os documentos possuirão disponibilidade para serem consultados a qualquer tempo e problemas como a demora na localização ou até mesmo, a impossibilidade de encontrá-los podem ser evitados.

3.2 Etapas da indexação

A indexação envolve algumas etapas em seu processo. Cabe ressaltar que os estudiosos da área possuem divergência em relação à quantidade de etapas, pois alguns consideram a existência apenas de duas, outros três e ainda existem aqueles que consideram a existência de quatro etapas. No entanto, os autores abordam todas as etapas de forma bastante similar e complementar. O Quadro 4 sintetiza a visão dos autores que serão abordados.

Quadro 4 - Etapas da indexação

Autores	Etapas da indexação			
Lancaster (2004)	• Análise conceitual	• Tradução	-	-
Chaumier (1988)	• Conhecimento do conteúdo do documento	• Escolha dos conceitos	• Tradução dos conceitos escolhidos	• Incorporação dos elementos sintáticos.
Fujita (2009)	• Análise	• Síntese	• Representação	-

Fonte: Elaborado pela autora (2015).

A seguir serão detalhadas as etapas de indexação, tendo por base os estudiosos mencionados no quadro acima.

3.2.1 Análise Conceitual

Adotando a posição dos autores supracitados, percebe-se a existência de duas etapas, a saber: análise conceitual e tradução.

A análise conceitual na visão de Lancaster (2004, p. 9) significa que

em primeiro lugar, implica decidir do que trata um documento – isto é, qual é o assunto [...]. A indexação de assuntos é normalmente feita visando a atender as necessidades de determinada clientela – os usuários de um centro de informação ou de uma publicação específica. Uma indexação de assuntos eficiente implica que se tome uma decisão não somente quanto ao que é tratado num documento, mas também porque ele se reveste de provável interesse para determinado grupo de usuários.

Em síntese, a análise conceitual tem como finalidade definir qual é o assunto de determinado documento, além disso, essa definição irá atender as necessidades dos usuários, pois se a análise conceitual é realizada de forma eficiente certamente atrairá o interesse dos usuários potenciais.

3.2.2 Tradução

A segunda etapa é a tradução e só pode ser realizada após a análise conceitual. Para Lancaster (2004, p. 18): “tradução, a segunda etapa de indexação de assunto, envolve a conversão da análise conceitual de um documento num determina conjunto de termos de indexação [...]”. Sendo assim, o bibliotecário deve selecionar os conceitos existentes do documento e a partir deles conseguir determinar qual o termo mais adequado para aquele assunto.

Diferente da visão de Lancaster (2004), Chaumier (1988) divide a indexação em quatro etapas: conhecimento do conteúdo do documento; escolha dos conceitos; tradução dos conceitos escolhidos; e incorporação dos elementos sintáticos. Neste contexto, fica patente que o conhecimento do conteúdo do documento é determinado pela leitura do mesmo.

Faz-se através de uma leitura rápida, ou "leitura em diagonal" do documento. Essa leitura deve ser mais precisa nas passagens mais ricas de informação, tais como: título e sub-título, intertítulos, introdução, conclusão, frases introdutórias de parágrafos e capítulos, legendas de ilustrações, gráficos, tabelas, informações em negrito, etc (CHAUMIER, 1988, p. 64).

Tendo-se por base estas contextualizações note-se que para se indexar um livro é necessário que o bibliotecário faça uma leitura das principais partes do

documento com o objetivo de conhecê-lo, ou seja, essa leitura proporcionará ao profissional saber do que se trata e quais os pontos mais relevantes de determinada obra. A etapa seguinte é a escolha dos conceitos que Chaumier (1988, p. 64)

exige uma verdadeira análise conceitual do documento. Isso pode resultar da análise realizada para a condensação, se o documento puder ser resumido. Ela poderá também guiar-se por um procedimento lógico adaptado à área de assuntos a que se refere: definição dos fenômenos estudados, as teses apresentadas, dos argumentos utilizados, dos resultados, obtidos, etc.

Nessa etapa o profissional bibliotecário irá escolher os termos mais fáceis para que os usuários consigam fazer uma boa recuperação da informação, sendo direcionados a área de assuntos que eles buscam.

A tradução é a terceira etapa, conforme o autor Chaumier (1988):

essa tradução se faz, na fase que segue, nos termos da linguagem documentária utilizada pelo serviço de documentação. Na maioria das vezes, a linguagem documentária será um "thesaurus" próprio ao centro de documentação ou setorial. (CHAUMIER, 1988, p. 65)

Na etapa da tradução o bibliotecário indexador irá utilizar algum tipo de LD, verificando se os termos utilizados são existentes, e conseqüentemente, irá converter a análise conceitual em um conjunto de termos.

Por fim, a quarta etapa do processo de indexação na visão de Chaumier (1988) é a incorporação dos elementos sintáticos, essa que significa:

o levantamento de descritores adequados (ou de conceitos-chave) não é suficiente para uma indexação que se pretende seja perfeita. Deve-se, também, avaliar o PESO ou a importância dos conceitos em relação ao conjunto do documento a indexar (CHAUMIER, 1988, p. 66 grifos do autor).

Dessa forma, apenas a definição dos conceitos principais não é garantia que a indexação seja considerada satisfatória, pois percebe-se que também é necessário determinar a importância dos conceitos escolhidos de acordo com o conjunto de documentos que serão indexados.

Segundo Fujita (2009) as etapas de indexação são divididas em três, a saber: análise, síntese e representação. A etapa inicial da indexação é a análise de

assunto, que “é realizada por meio da leitura documentária feita pelo indexador, que procura compreender de maneira geral o documento para identificar e selecionar os termos que o representarão para efeito de recuperação”. (FUJITA, 2009, p. 82). Conforme, já salientado anteriormente, essa primeira etapa consiste em uma leitura por parte do indexador com a finalidade de identificação de conceitos. Trata-se de uma visão bastante similar com a dos demais autores mencionados.

A segunda etapa da indexação é a síntese. Explica a citada autora que a síntese é: “construção do texto documentário com os conceitos selecionados. Está relacionada especificamente à elaboração de resumos”.

A etapa da síntese é realizada com a finalidade de elaborar um resumo que tenha como objetivo colocar no mesmo documento os principais termos que foram retirados da obra.

Finalmente, a terceira etapa da indexação de acordo com Fujita (2009, p. 82) é a representação, que é realizada “por meio de linguagens documentárias”, ou seja, tem como função a normalização das unidades significantes ou conceituais presentes no texto original.

A recuperação da informação é o contexto abordado no próximo capítulo, vez que é neste processo que se verifica na realidade a eficiência das linguagens documentárias utilizados na indexação.

3.3 Política de indexação

Uma política de indexação pode ser vista como um processo interno que reflete a maneira como a instituição organiza e determina as etapas a serem seguidas pelo indexador durante a indexação. Dessa forma, Lann (2002, p. 12) afirma que a “política de indexação é o conjunto de diretrizes gerais que irá nortear todo o processo de indexação, visando a minimizar a subjetividade no processo. É, portanto, uma tomada de decisão de cunho administrativo”. Neste sentido, a política de indexação pode ser comparada com um manual específico que está à disposição do indexador. Devendo ele seguir as informações ali constantes com a finalidade de realizar uma indexação de forma padronizada e evitando assim, a falta de padronização dos indexadores que compõem a instituição, bem como, daqueles que

futuramente venham a fazer parte da mesma, ou seja, trata-se de um processo que todos devem seguir da mesma maneira.

Neste segmento Fujita (2009, p. 84) contextualiza que:

a política de indexação deve ser compreendida como uma decisão administrativa que reflita os objetivos da biblioteca, identificando condutas teóricas e práticas das equipes envolvidas no tratamento da informação da biblioteca para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa. Além disso, a política de indexação deve estar descrita e registrada em manuais de indexação, para que possa ser constantemente avaliada e modificada, se preciso.

Acompanhando o mesmo raciocínio de Lann (2002) e Fujita (2009) esclarecem que a política de indexação é algo que compõe a cultura organizacional da instituição, como também, representa os objetivos da biblioteca. Ela deve ser formalizada por meio de documento, bem como, deve sempre está acessível para consultas dos indexadores. O padrão obtido por meio da política de indexação precisa guardar relação com a demanda dos usuários, esses que podem ser internos, quanto externos. Vale destacar ainda, que a política de indexação é algo que está sujeito a avaliações periódicas e modificações quando necessárias.

A política de indexação está fundamentada em três fatores: a) objetivos da instituição; b) perfil do usuário; c) a área temática de abrangência do sistema e os textos a serem indexados. A partir da análise desses fatores o indexador irá definir qual o tipo de linguagem de indexação utilizará e também de que forma cada documento será indexado, se de forma mais específica ou exaustiva.

Diante disso, enfatiza Fujita (2009, p. 85) que “a especificidade está relacionada ao nível de abrangência que a biblioteca e a linguagem documentária permitem especificar os conceitos identificados documento”. Essa especificidade irá variar de acordo com o tipo de biblioteca.

Quanto ao princípio da exaustividade, salienta Fujita (2009, p. 85) que este:

[...] diz respeito ao número de termos atribuídos como descritores do assunto do documento, ou seja, em que medida todos os assuntos discutidos no documento são reconhecidos durante a indexação e

traduzidos na linguagem documentária da biblioteca. Quanto mais exhaustiva for a indexação, mais termos ela vai empregar.

Nesta perspectiva, percebe-se claramente que a exaustividade refere-se ao número de descritores para a representação ou indexação, vez que quanto mais descritores, mais exhaustiva será a pesquisa. Em assim sendo, evidencia-se os princípios de revocação e de precisão que possuem relação com os princípios da especificidade e da exaustividade. Eles se complementam, fortalecendo assim, a política de indexação adotada pela instituição.

A capacidade de revocação e de precisão do sistema de buscas da biblioteca está diretamente relacionada à especificidade e à exaustividade, ou seja, quanto mais exhaustivamente um bibliotecário indexa seus documentos, maior será a revocação na recuperação da informação buscada e, inversamente proporcional, a precisão será menor. E quanto mais especificamente um bibliotecário indexar, menor será a revocação, porém a precisão será maior. (FUJITA, 2009, p. 86).

O nível de indexação é medido através dos princípios da exaustividade e da especificidade, ou seja, uma indexação exhaustiva proporciona um maior índice de revocação, por outro lado, uma indexação mais específica reduz a quantidade de termos, porém tornará a pesquisa muito mais precisa.

Por fim, cabe destacar que a política de indexação é fundamental para a instituição, bem como, para o profissional indexador e ainda para o usuário.

Registra-se que no próximo capítulo serão apresentados os contextos referentes à recuperação da informação.

4 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Recuperar uma informação é o mesmo que localizar documentos com a finalidade de proporcionar aos usuários as informações que eles buscam e/ou precisam.

4.1 Conceito

Partindo da premissa que todas as organizações, inclusive as bibliotecas possuem métodos e processos internos se faz necessário que exista uma gestão adequada do seu fluxo de informações. Dessa forma, a recuperação da informação pode ser conceituada da seguinte forma:

a recuperação da informação deve ser entendida, como o processo de localizar documentos e itens de informação que tenham sido objeto de armazenamento, para permitir o acesso dos usuários aos objetos de uma solicitação, ou seja, a recuperação da informação se dá pela comparação do que se solicitou como o que está armazenado. Este processo possui como elementos vitais a indexação e o armazenamento. (BELKIN; CROFT, 1987 *apud* ARAÚJO JÚNIOR, 2007, p. 13-14).

Ainda conceituando recuperação da informação, Ferneda (2003, p. 14) salienta que:

no contexto da Ciência da Informação, o termo 'recuperação de informação' significa, para uns, a operação pela qual se seleciona documentos, a partir do acervo, em função da demanda do usuário. Para outros, 'recuperação da informação' consiste no fornecimento, a partir de uma demanda definida pelo usuário, dos elementos de informação documentária correspondentes.

Percebe-se, pois, que ambos os autores mencionados possuem uma visão similar em relação ao significado da RI. Vale destacar as seguintes palavras-chave dos conceitos citados acima: documentos, informação, acervo, usuários, processo, selecionar e localizar. Sendo assim, o principal objetivo da RI, conforme já mencionado é tornar os documentos de um acervo acessíveis aos usuários.

4.2 Processo de busca e recuperação da informação

O processo de busca e recuperação da informação pode ser entendido como um conjunto de etapas realizadas com a finalidade de simplificar e possibilitar o acesso imediato aos documentos constantes em um acervo. O profissional bibliotecário possui um papel fundamental durante o desenvolvimento dessas etapas, pois é ele o principal responsável por tornar a informação dentro das bibliotecas acessíveis a todos os usuários.

Processos de busca e recuperação da informação são desencadeados a partir da necessidade informacional de um indivíduo. A maneira como essa demanda será expressada na interface dos sistemas de informação mecanizados é elemento-chave na determinação dos resultados passíveis de serem obtidos. (GIORDANO; BIOLCHINI, 2012, p. 127)

Conforme enfatizado, buscar e recuperar uma informação nada mais é do que seguir alguns procedimentos com o intuito de localizá-la e disponibilizá-la.

Nos ensina Araújo Júnior (2007, p. 71) que no “processo de busca e recuperação da informação, não há como por comparação entre o que foi solicitado (após a formulação da questão e durante a negociação) e o que está armazenado”. Isso ocorre porque é necessário que sejam estabelecidos requisitos a partir das demandas dos usuários, ou seja, o bibliotecário deve sempre definir suas estratégias de busca pensando em seus usuários.

De acordo com o que fora explicitado, o bibliotecário pode utilizar de algumas etapas para facilitar o processo de busca e recuperação da informação, realizadas pelos usuários. Segue abaixo, o Quadro 5 que apresenta as etapas do processo de busca e recuperação da informação e descreve os seus significados, do qual pode-se destacar a importância destas etapas no processo de busca e recuperação da informação, bem como, a maneira de como elas são dispostas, por meio de uma sequência lógica.

Percebe-se, ainda, que o problema pode ser expressado como sendo a demanda do usuário; a necessidade de informação deve ser amplamente considerada para que o problema do usuário possa ser resolvido; a questão inicial é onde efetivamente é expresso a necessidade da realização do processo de busca e recuperação da informação; a questão negociada é o momento onde é traduzida a

demanda e realizado os ajustes para a busca; a estratégia de busca é a definição de como será a procura no acervo; o processo de busca é efetivamente a execução da busca no acervo; a resposta é o resultado entre a demanda e o atendimento das expectativas iniciais e a solução é ajustar o processo de busca e recuperação da informação evitando receber informações desnecessárias.

Quadro 5 - Etapas decisórias do processo de busca e recuperação da informação

Etapas	Descrição
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 1 - Problema 	<ul style="list-style-type: none"> Etapa que desencadeia simultaneamente o processo de referência e o processo de busca e recuperação da informação. Elemento gerador que necessita ser expresso e compreendido para que a busca de soluções seja factível.
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 2 – Necessidade de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Elemento que necessita ser amplamente considerado para que a busca da solução para o problema possa se concretizar. Para que a necessidade de informação passe a integrar uma etapa decisória será necessária a sua expressão.
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 3 – Questão inicial 	<ul style="list-style-type: none"> Neste momento a necessidade de informação será expressa por meio de uma construção lógica, moldada a partir da linguagem, aonde a demanda é finalmente expressa. Essa etapa é também decisiva para o processo de busca e recuperação da informação.
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 4 – Questão negociada 	<ul style="list-style-type: none"> Representa o ajuste necessário à compreensão clara da demanda informacional, estarão envolvidas aqui, peças importantes do processo de comunicação humana,
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 5 – Estratégia de busca 	<ul style="list-style-type: none"> Vai englobar decisões a cerca de como a questão inicial formulada e negociada (etapas 3 e 4) vai ser trazida ao acervo de informações. Isso significa dizer como se efetuará a busca e a recuperação em uma base de dados, por exemplo.
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 6 – Processo de busca 	<ul style="list-style-type: none"> Refere-se à concretização da busca no acervo de informação.
<ul style="list-style-type: none"> Etapa 7 – Resposta 	<ul style="list-style-type: none"> Teoricamente a resposta como resultado final, poderia ser considerada como a última etapa do processo. Entretanto, a resposta acaba se constituindo como base para novos ajustes entre a demanda expressa em requisitos e o sucesso no atendimento

	destas expectativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Etapa 8 - Solução 	<ul style="list-style-type: none"> • Também a solução está condicionada à retroalimentação do processo de busca e recuperação da informação, realimentação que tem como alvo o reforço no atendimento dos requisitos pré-determinados.

Fonte: Grogan (2001), adaptado por esta autora.

4.3 Sistemas de recuperação da informação

Os sistemas de recuperação da informação (SRI) são uma das principais ferramentas de trabalho que estão disponíveis para o profissional bibliotecário e para os usuários. Através deles, o bibliotecário e os usuários poderão realizar as seguintes atividades: seleção, aquisição, indexação, busca e recuperação da informação.

Os sistemas de recuperação da informação dizem respeito a um sistema de operações interligadas para identificar, dentre um grande conjunto de informações (uma base de dados, por exemplo), aquelas que são de fato úteis, ou seja, que estão de acordo com a demanda expressa pelo usuário. (ARAÚJO JÚNIOR, 2007, p. 72)

Cabe destacar também o conceito de Araújo (2013, p. 153) sobre sistemas de recuperação da informação:

os sistemas de recuperação da informação tratam da representação, do armazenamento e da localização dos itens de informação. Um item de informação é geralmente constituído de textos, tais como documentos diversos, páginas web, livros, etc., embora possa conter outros tipos de dados, como fotografias, gráficos e figuras.

De acordo com a visão dos autores, os SRI proporcionam tanto ao bibliotecário, quanto ao usuário à possibilidade de localizar os documentos que necessitam de forma mais rápida, dentro de uma quantidade imensurável de documentos e informações. Atualmente, é impensável a existência de alguma biblioteca que não utilize qualquer sistema no seu dia-a-dia, pois, mesmo as bibliotecas que possuem SRI, por vezes ou outras, o bibliotecário e o usuário têm dificuldade de encontrar aquilo que deseja, imagine então, a situação de bibliotecas

que não utilizam algum tipo de sistema de recuperação da informação. Observe-se que:

o sucesso na recuperação de informação depende igualmente do processo de indexação dos documentos, da linguagem de indexação, da interface usuário sistema e das estratégias de buscas empregadas. Assim, quando for detectadas falhas na recuperação da informação, é importante avaliar qual desses fatores deve ser responsabilizados e sanados. Um sistema de recuperação de informação deve ser capaz de atender eficientemente as demandas e necessidades de seus usuários. (COSTA, 2008, p. 17).

Nesta perspectiva, a referida autora procura demonstrar que os SRI, por si só, não deve ser considerado o único responsável pelo sucesso ou insucesso em relação à satisfação das necessidades dos usuários, pois, se faz necessário que o bibliotecário indexador realize a indexação dos documentos de forma satisfatória, bem como, busque utilizar das LDs adequadas, sempre pensando em seus usuários.

Sabendo que o processo de recuperação da informação por meio dos SRI, tem como principal finalidade satisfazer uma necessidade de informação do usuário, pode-se destacar as principais características que um bom SRI deve possuir, e acordo com Araújo Júnior (2007, p.75), que são efetividade; benefício; e eficiência. Em assim sendo, note-se que:

- a) Efetividade (significa quão bem ele desempenha uma tarefa delegada);
- b) Benefício (o quanto se ganha com a sua utilização em determinado contexto); e
- c) Eficiência (relaciona-se com o custo de toda a operação, isto é, equilíbrio entre custo e benefício).

Além dessas características mencionadas acima, os SRI eficientes tendem a tornar cada vez mais, os usuários autônomos em relação à busca pela informação. Em contrapartida, o profissional bibliotecário tem a possibilidade de utilizar o seu tempo nas suas demais atribuições.

Os SRIs informatizados têm como característica o fato de que o auxílio do bibliotecário no processo de busca da informação e recuperação de documentos se torna dispensável. Isso não significa

dizer que não haja mais lugar para esse profissional nesse novo contexto, pois ele ainda permanece como o mais capacitado para utilizar potencialmente os recursos que o sistema oferece. (ARAÚJO, 2013, p. 153)

Embora, o papel do bibliotecário no processo de busca e recuperação da informação possa ser considerado dispensável a depender da eficiência do SRI utilizado, a autora faz questão de enfatizar que esse profissional é considerado o mais capacitado para utilizar todos os recursos que esses sistemas oferecem, pois, sabe-se, por exemplo, que um bom SRI tem diversos recursos, a saber: aquisição, catalogação, cadastro de usuários, consulta, relatórios, entre outros. Portanto, não se deve existir bibliotecas sem bibliotecário e, conseqüentemente, bibliotecas sem sistemas de recuperação da informação.

4.4 Estratégia de busca na recuperação da informação

O processo de recuperação da informação para ser realizado de uma forma eficiente requer a adoção de um plano específico voltado para busca da informação, ou seja, trata-se de uma estratégia que deve ser bem definida. Acerca disso, Costa (2008, p. 27) pontua que “a estratégia de busca pode ser definida como um plano, com uma série de etapas a seguir, para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados”.

Compreendido o conceito de estratégia de busca na recuperação da informação tem-se a necessidade de que a mesma seja desenvolvida e preparada. Neste momento o papel do usuário é de fundamental importância, pois ele proporcionará informações imprescindíveis para o indexador. Neste sentido Lopes (2002, p. 68) assim enfatiza:

para a preparação da estratégia de busca, o usuário deve fornecer preferencialmente, em um formulário específico, os seguintes dados: escrever um título sucinto; escrever uma pequena definição do problema; listar os termos mais apropriados para o tópico de interesse; listar os termos que não são desejados. A partir desses dados, o intermediário poderá executar a busca de informação de uma forma relativamente simples.

Percebe-se que a referida autora destaca o uso de um formulário específico que contém diversos dados a serem preenchidos pelo o usuário,

buscando o levantamento das principais informações que podem ser levadas em consideração pelo indexador com a finalidade de proporcionar uma melhor recuperação.

Diante do exposto, o indexador deve ajudar os usuários no momento em que eles forem responder ao formulário específico, vez que uma das principais tarefas que influenciam na elaboração de uma estratégia de busca é a definição correta do problema. Por isso, deve existir uma efetiva preocupação do indexador com a busca a ser efetuada pelo usuário (fornecedor das principais informações que serão levadas em consideração na busca).

Auxiliar o usuário a definir o problema com clareza e precisão é uma tarefa muito importante para a elaboração da estratégia de busca. A delimitação e definição do problema, com termos e conceitos apropriados para a fonte de informação específica que será utilizada, irá melhorar as atividades executadas durante a busca. (COSTA, 2008, p. 27).

Portanto, além das informações transmitidas pelos usuários, bem como, o auxílio do indexador no momento do levantamento das referidas informações torna-se imprescindível que a estratégia de busca na recuperação da informação segundo Lopes (2002), seja realizada seguindo algumas etapas pré-definidas, conforme Quadro 6, a saber: a) discussão do tópico geral da pesquisa; b) conhecimento básico sobre os instrumentos de busca; c) formulação “provisória” da estratégia de busca; d) compreensão da lógica dos conjuntos de termos; e) conhecimento dos campos de pesquisas relacionados – Interdisciplinaridade; f) eliminação de termos indesejados; g) especificação dos parâmetros relevantes para a execução da busca.

Quadro 6 - Etapas da estratégia de busca

Etapas	Definição
Discussão do tópico geral da pesquisa	Se o tópico da busca não tiver sido claramente intitulado, definido e descrito pelo usuário, então é tarefa do intermediário ajudar a fazê-lo.
Conhecimentos básicos sobre os instrumentos de busca	O pesquisador deve selecionar os termos que especifiquem o problema por causa do seu grande conhecimento do assunto; o

	intermediário deve ajudar, mas não deve definir o assunto, porque, na maioria das vezes, a definição obtida para o tema difere completamente do pesquisador.
Formulação “provisória” da estratégia de busca	Após o pesquisador ter fornecido um tópico claro e descritores válidos, o intermediário pode formular uma estratégia de busca inicial (tentativa). A busca está bem definida se o intermediário for capaz de assegurar a recuperação de todas as citações para vários termos.
Compreensão da lógica dos conjuntos de termos	O intermediário deve ajudar o usuário a compreender as propriedades básicas da teoria dos conjuntos tal como é usada nas estratégias de busca por computadores.
Interdisciplinaridade	Os intermediários que executam a busca nos sistemas precisam conhecer sobre os campos de pesquisa correlatos e como usá-los para responder a questões que demandam buscas interdisciplinares.
Eliminação de termos indesejados	Existem várias maneiras de se eliminarem termos indesejados de uma busca. Se o pesquisador não está interessado em citações sobre um determinado conceito, o intermediário pode eliminar do resultado final todas as citações que tiverem o termo citado.
Especificação dos parâmetros relevantes para a execução da busca	Todos os parâmetros relevantes devem ser considerados para se determinarem os limites da busca.

Fonte: Lopes (2002, p. 68-69), adaptado por esta autora.

O quadro acima, apresenta de forma sintética, as etapas que o profissional bibliotecário, juntamente com o usuário deve utilizar com o intuito de simplificar a RI, através da estratégia de busca construída por meio dessa sequência lógica. Sendo assim, não é indicado que o indexador, por exemplo, realize a

discussão do tópico geral da pesquisa e ao invés de fazer uso dos conhecimentos básicos sobre os instrumentos de busca que compõe a segunda etapa, pular para a formulação “provisória” da estratégia de busca. Pois, pode-se perceber a importância de respeitar as etapas, já que se trata de um processo sequencial que não pode ser atropelado. Caso contrário, a estratégia de busca pode se tornar algo irrelevante e que não cumpra a sua principal razão de existência que é contribuir na RI.

4.4.1 Operadores booleano na estratégia de busca

Outro fator impactante na estratégia de busca é a utilização dos operadores booleanos, chamados de modelo booleano por Bonassa (2009, p. 28) que assim afirma:

o modelo booleano não permite que os resultados das buscas sejam parciais. Eles são precisos em relação ao termo pesquisado, considerados relevantes ou não aos resultados consultados. E para que estes resultados precisos sejam alcançados, faz-se necessário pesquisar previamente os termos a serem utilizados na estratégia de busca.

Percebe-se na visão do autor que o modelo booleano consiste em uma ferramenta da estratégia de busca, pois o termo pesquisado poderá ser encontrado de forma bastante precisa, alcançando assim os resultados previamente esperados.

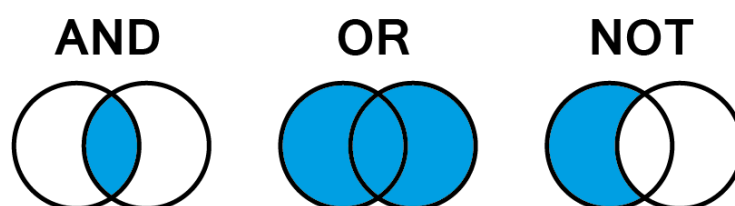
Durante a utilização do modelo booleano alguns operadores são utilizados, a saber: AND (E), OR (OU) e NOT (NÃO). Acrescenta Bonassa (2009, p. 28):

para que a recuperação da informação seja realizada no modelo booleano são utilizados, juntamente com os termos de busca, previamente selecionados, operadores, conhecidos como “operadores booleanos” que possibilitam o processamento da busca e da consulta à fonte de informação. Os operadores usados são: AND (E), OR (OU) e NOT (NÃO). Embora restritivos, eles apresentam a vantagem de permitir uma busca mais específica e direcionada em relação ao assunto pesquisado e consultado.

Exemplificando, de forma bastante simples: suponha-se que o usuário durante uma pesquisa tenha como necessidade recuperar informações sobre o

assunto “pulga e cachorro” ele teria que utilizar o operador booleano AND, dessa forma, seria recuperado informações sobre pulga e cachorro; porém se esse mesmo usuário tivesse como necessidade encontrar assuntos que falasse sobre “pulga ou cachorro” teria que utilizar o operador booleano OR, dessa forma, seria recuperado informações de qualquer um desses animais que mesmo assim o usuário satisfaria sua necessidade informacional; por fim, se esse mesmo usuário precisasse de assuntos sobre “pulga, mas não cachorro” teria que utilizar o operador booleano NOT, dessa forma recuperaria informações apenas sobre pulga, pois ele não necessita de informações do outro animal. A Figura 1 abaixo, apresenta de forma simplificada e ilustrativa como ocorre o processo que envolve a utilização dos operadores booleanos.

Figura 1 - Exemplo de operadores booleanos



Fonte: SILVA ([ca. 2015]).

Reforçando, o exemplo citado acima, Fragoso (2006, p. 44) afirma que:

a recuperação do catálogo permite a busca por campos como assunto, autor, título, orientador, série, ano, idioma, e o refino das pesquisas através do uso de operadores booleanos ou lógicos, usados para qualificar a relação entre os termos de pesquisa, como AND – recupera a intersecção dos termos pesquisados – OR – recupera um dos termos de pesquisa – NOT – elimina um determinado termo ou grupo de termos. Também é possível a truncagem de termos, que substitui um ou qualquer número de caracteres, e a busca por palavras adjacentes que recupera os termos juntos, na mesma ocorrência do campo de assunto, ou, os recupera em ocorrências diferentes do campo de assunto (é com o uso desse recurso que o sistema permite a recuperação por sintagmas).

Sendo assim, e diante dos autores citados é importante que seja compreendido a relevância do uso dos operadores booleanos na estratégia de

busca já que estes irão proporcionar uma RI mais precisa e refinada dos assuntos procurados pelos usuários.

4.4.2 Precisão e revocação

Dentro do contexto referente a estratégia de busca, existem dois princípios dentre os demais, que merecem destaque, são eles: precisão e revocação. Em relação a revocação enfatiza Fujita (2009, p. 85) que:

a capacidade de revocação diz respeito ao número de documentos recuperados e pode ser mensurada por meio da relação entre o número de documentos relevantes sobre determinado tema, recuperados pelo sistema de busca, e o número total de documentos sobre o tema, existentes nos registros do mesmo sistema.

Percebe-se que quanto maior for a quantidade de documentos recuperados por meio do sistema de busca, maior é a capacidade de revocação deste sistema. Pois, essas informações recuperadas fazem parte do número total de documentos sobre o tema pesquisado. Sendo assim, a revocação estará sendo considerada satisfatória caso consiga recuperar informações relevantes.

Por outro lado, a capacidade de precisão de um sistema de busca está intimamente relacionada com a satisfação informacional dos usuários. Diante disso, Fujita (2009, p. 85-86) ensina que:

a capacidade de precisão, ou relevância, está relacionada ao número de documentos recuperados para atendimento das solicitações encaminhadas pelo usuário. Também pode ser mensurada por meio da relação entre os documentos relevantes recuperados e número total de documentos recuperados.

Dessa forma, infere-se do autor a compreensão de que o princípio da precisão na estratégia de busca alcança os resultados esperados no momento em que atende as solicitações enviadas pelos usuários, dentre a quantidade de documentos recuperados.

Pode-se compreender que esses dois princípios quando alcançados, é sinal de uma boa recuperação informacional. Para que isso possa ocorrer, o trabalho do indexador é imprescindível na escolha dos termos adequados, utilizando-se das

estratégias de busca que estejam disponíveis. Neste segmento Fujita (2009, p. 86) assim acrescenta:

a indexação realizada de maneira mais específica resultará, portanto, em uma recuperação com níveis de revocação menor e com um índice maior de precisão, ou seja, mesmo sendo um número reduzido de documentos, são exatamente estes que correspondem às questões de busca do usuário.

Diante do exposto, conclui-se que uma indexação mais específica é mais eficiente do que uma indexação mais genérica, ou seja, a quantidade de documentos recuperados será menor, tendo assim, uma menor revocação, no entanto, quanto mais específica é a indexação, o princípio da precisão tende a ser alcançado de forma mais satisfatória. Consequentemente, o usuário estará diante das informações mais correspondentes as suas necessidades. Diferentemente, do que ocorre quando o indexador utiliza uma escolha de termos mais genéricos, já que certamente, a quantidade de documentos recuperados será bem maior e a precisão tende a ser prejudicada. Nesse caso, os usuários estarão diante de um vasto número de documentos.

No próximo capítulo serão apresentados os aspectos pertinentes aos tesauros.

5 TESAURO

De acordo com Laan (2002, p. 18) “[...] Entendemos os tesauros como a relação de termos de uma linguagem de especialidade, estruturada de modo a evidenciar as relações conceituais dessa área do conhecimento”. A referida autora salienta ainda que os descritores serão melhor definidos se tratados na perspectiva de unidades lexicais especializadas utilizadas no discurso de uma determinada área do conhecimento.

Percebe-se que os descritores representam a linguagem adotada pelos especialistas responsáveis por evidenciar as relações conceituais, buscando utilizar os termos mais adequados de acordo com uma determinada área específica do conhecimento. Cabe destacar ainda que a mesma deve ser estruturada.

Evidencia Laan (2002, p. 18):

partimos do princípio que um dos fatores que possibilita a eficácia do processo de recuperação das informações é o vocabulário controlado, por exemplo, os tesauros, cujos descritores são utilizados no processo de indexação temática para representar as informações nos índices de assunto dos SRI e no processo de recuperação dessas informações [...]

Sendo assim, acredita-se que os tesauros representam na atualidade um instrumento eficaz em sistemas de recuperação da informação, pois, os descritores permitem a representação das informações nos índices de assunto.

Vale destacar também o conceito de tesouro defendido pela estudiosa Cavalcanti (1978, p. 27) “[...] Tesouro é uma lista estruturada de termos associados, empregados por analistas de informação e indexadores, para descrever um documento com a desejada especificidade [...]”. Portanto, o presente conceito guarda similaridade com o citado anteriormente, ou seja, a sua principal finalidade é permitir que os pesquisados e demais estudiosos recuperem a informação que procura de uma determinada área.

Segundo Currás (1995, p. 77) tesouro é:

todo o conjunto de palavras – termos – relativos a um assunto, que formavam parte de um vocabulário especializado, compunha uma linguagem, por sua vez, especializada. Rapidamente, observou-se que essas linguagens deveriam estruturar-se de alguma maneira, relacionando os termos de uma forma lógica, para a sua melhor

localização dentro da própria linguagem e seu uso posterior. Passava-se de uma linguagem natural, a dos documentos, para uma linguagem estruturada, a da informação neles contida.

É relevante observar, os pontos mais comuns que sintetizam a conceituação do tesauro diante da visão dos autores pesquisados. Dentre eles, destacam-se: a importância da especificidade, bem como da estruturação e ainda a utilização de termos adequados com a finalidade de proporcionar uma melhor recuperação documental.

Os tesauros possuem classificações de acordo com o seu grau de amplitude ou de especificidade. Pode-se observar o que nos ensina Gomes (1990, p. 17), no trecho abaixo:

os tesauros podem ser classificados, também, pelo nível de especificidade de seus termos, em macrotesauros e microtesauros. No primeiro caso, os termos representam conceitos mais ou menos amplos: o número de descritores não é extenso; em compensação, o número de remissivas é elevado, uma vez que conceitos específicos são representados por não-descritores que remetem ao descritor genérico imediatamente superior. Por exemplo, Templo, USE Igreja. Nos microtesauros os descritores representam conceitos bastante específicos e se referem a uma área restrita do conhecimento, por exemplo. Química fina ou Eletrônica.

Quanto essas classificações mencionadas acima, infere-se que os tesauros organizam-se por meio de conceitos mais ou menos amplos chamados de macrotesauros, pois possuem descritores que não são extensos, mas ao mesmo tempo possuem um índice elevado de remissivas. Por outro lado, existem os microtesauros que o próprio nome nos remete a uma classificação mais específica de uma determinada área do conhecimento.

Dentre as principais características dos tesauros estão as relações existentes entre os termos. Samenta Laan (2002) que as relações que se estabelecem em um tesauro são:

- **Relações Conceituais**: estabelecidas entre os conceitos representados pelos termos no tesauro, sendo subdivididas em relações hierárquicas e associativas.
 - **Relações Hierárquicas**: baseiam-se no grau de semelhança entre os indivíduos, estabelecendo-se uma relação de subordinação e superordenação. Nelas há um termo superior,

geral ou genérico (representado nos tesauros pela sigla (TG) e termos de menos conteúdo e significado, os chamados termos subordinados ou específicos (nos tesauros, TE). Subdividem-se em:

- Relações Genéricas: relação de gênero-espécie.
Ex.: ave (TG) – coruja (TE)
- Relações Partitivas: subordinação das partes com o todo.
Ex.: Flor (TG) – caule (TE)
- Relações Exemplares ou Tipo de: constituem-se em um exemplo que em determinado domínio pode ser importante.
Ex.: Biblioteca (TG) – Biblioteca Pública (TE)
- **Relações Associativas**: são relações por coordenação, podendo ser também por encadeamento, causa e efeito ou sequenciais. Essas relações se dão em nível horizontal com os termos relacionados entre si semanticamente. Nos tesauros, geralmente são representadas pelas siglas TA (termo associado) ou TR (termo relacionado) e representam associações mentais por coordenação.
Ex.: inseto – inseticida
- **Relações de Equivalência**: estabelecidas entre os termos que representam os conceitos em um tesouro, em que pode haver um termo preferido e outro(s) não preferido(s), que seria(m) seu(s) sinônimo(s) ou quase sinônimo(s).

As relações apresentadas acima enfatizam que apenas um termo pode ser utilizado por meio do descritor autorizado, preconizando a seleção dos termos mais comuns que provavelmente serão utilizados pelos usuários, podendo estes, utilizar os termos mais gerais como também os termos mais específicos.

Os tesauros assim como qualquer outro tipo de vocabulário controlado possui a sua finalidade. Assim, enfatiza Gomes (1990, p. 16) que:

a função do tesouro é poder representar os assuntos dos documentos e das solicitações de busca. A representação do assunto é feita no momento da indexação: o documento é analisado, seu conteúdo identificado e devidamente "traduzido", de acordo com os termos do tesouro e com a política de indexação estabelecida. A representação da solicitação de busca é feita no momento em que o

usuário busca uma informação no sistema: seu pedido é analisado, seu conteúdo identificado e devidamente "traduzido" nos termos do tesauro.

O tesauro é de fundamental importância na representação dos assuntos dos documentos. Essa representação é realizada pelo indexador no ato da indexação. Mas, vale destacar que não é uma tarefa simples, pois envolve uma análise preliminar do seu conteúdo para que o mesmo possa ser recuperado de maneira eficaz. Alguns estudiosos consideram que essas análises e traduções devem ser feitas por meio de uma política de indexação previamente estabelecida.

De modo geral, a grande maioria dos autores analisados explicita que um tesauro é um vocabulário controlado de um domínio específico do conhecimento, organizado de forma a refletir a estrutura conceitual da área a que se refere, através da indicação de relações genéricas (TG) e relações específicas (TE), além de estabelecer associações entre os conceitos, simbolizadas pelas relações associativas (TA). (LAAN, 2002, p. 20).

Neste contexto, observa-se a relação de aproximação entre os conceitos citados e estudados no presente tópico. É salutar a importância apresentada por meio das relações entre os termos.

No próximo capítulo será abordado um estudo sobre vocabulário controlado por meio de apresentação de conceitos e o uso deste tipo de linguagem documentária no processo de recuperação da informação.

6 VOCABULÁRIO CONTROLADO

Segundo Ferro (2014, p. 37) “o vocabulário controlado é a linguagem documentária de controle da terminologia empregada em determinada área”. Esse controle busca a adequação e seleção de termos específicos de uma determinada área do conhecimento.

O uso deste tipo de LD faz parte de uma das etapas que compõem o processo de indexação. Pois, “o vocabulário controlado é um instrumento utilizado na segunda etapa do processo de indexação, na qual o indexador traduz os conceitos extraídos do documento para a linguagem utilizada no sistema”. (STREHL, 1998, p. 330). Preconiza-se que o vocabulário controlado, deve primeiramente identificar os assuntos tratados no documento e após a seleção destes, deverão ser traduzidos com a finalidade de que os mesmos possam ser utilizados no sistema.

Lancaster (2004, p. 19) define vocabulário controlado como essencialmente:

[...] uma lista de termos autorizados. Em geral, o indexador somente pode atribuir a um documento termos que constem na lista adotada pela instituição na qual trabalha. Comumente, no entanto, o vocabulário controlado é mais que uma lista. Inclui, em geral, uma forma de estrutura semântica.

Percebe-se que o indexador não possui por si só uma autonomia para definir e atribuir aos documentos termos que não constem na lista que a instituição de ensino possui. No entanto, essa realidade é de acordo com cada instituição, pois trata-se de uma política de indexação que é adotada de forma não padronizada. Porém, de uma forma geral os termos são estruturados e possuem uma relação de sentido, ou seja, mesmo que o termo adotado pelo indexador não figure dentre os utilizados pela instituição, outros termos poderão ser utilizados por possuir o mesmo sentido. Sendo assim, a palavra é diferente, mas o significado é o mesmo.

O indexador está fazendo uso de terminologias cada vez mais especializadas, conforme Fragoso (2006, p. 49): “[...] a mudança na adoção do vocabulário pode estar refletindo que até mesmo os indexadores são influenciados pela terminologia utilizada na literatura especializada, e procuram acompanhar sua evolução ao construir novos cabeçalhos [...]”. Percebe-se, pois, que o profissional indexador segue a tendência evolucionista em relação a escolha de termos que

refletem uma linguagem mais especializada. Consequentemente, isso reflete na necessidade de atualização constante desses profissionais responsáveis por disseminar a informação.

A essencialidade na utilização dos vocabulários controlados é percebida com mais frequência nas atividades de indexação e recuperação de documentos, conforme enfatiza os seguintes estudiosos Oliveira e Araújo (2012, p. 18): “os vocabulários controlados, como parte das linguagens documentárias, se apresentam como instrumentos essenciais na atividade de indexar e recuperar documentos”. Neste sentido, Lima (2012, p. 23) afirma que:

os vocabulários controlados são utilizados tanto na entrada quanto na saída da informação. Na entrada o indexador utiliza o vocabulário controlado no processo de indexação na escolha dos termos que melhor representem o assunto que trata o documento e na saída, no auxílio a recuperação da informação pelo usuário/pesquisador.

Os vocabulários controlados têm fundamental importância no momento da entrada e da saída da informação. Como elemento de entrada, cabe ao indexador durante o processo de indexação escolher os termos mais adequados de acordo com os assuntos dos documentos. Como elemento de saída, considerando que a indexação foi realizada de forma eficiente, o processo de recuperação da informação torna-se mais simplificado, ou seja, o usuário certamente conseguirá satisfazer as suas necessidades informacionais. O uso de um vocabulário controlado, por si só, não é uma garantia de uma comunicação satisfatória entre o usuário e o sistema. Em virtude disso, observa-se que:

o uso de um vocabulário controlado, como os tesauros, as listas de cabeçalhos de assunto, os sistemas de classificação, facilita o controle do vocabulário indexado e possibilita uma maior precisão na hora da recuperação da informação, mas pode não ser suficiente para que a comunicação entre o usuário e o sistema seja satisfatória. Isso ocorre porque os vocabulários controlados são normativos e prescritivos (LANN, 2002, p. 16).

Vale destacar que os vocabulários controlados necessitam de outros tipos de LDs, com a finalidade de facilitar e proporcionar uma recuperação da informação mais precisa. Pois, essas LDs tendem a interferir de forma positiva no processo de comunicação existente entre o usuário e o sistema utilizado. Sendo assim, a RI será

satisfatória. Segundo a norma técnica Ansi/Niso Z39.19-2005 (2005) apud Boccato (2009, p. 121):

o controle do vocabulário é usado para otimizar o armazenamento de informação e dos sistemas de recuperação, de navegação eletrônica e/ou em outros ambientes aos que procuram identificar e encontrar o assunto desejado por meio da descrição de assunto usando uma determinada língua. A finalidade preliminar do controle do vocabulário é conseguir a consistência na representação da informação e facilitar a sua recuperação.

As informações contidas na norma técnica citada acima, possuem um grau de relevância bastante elevado, pois enfatiza que o vocabulário controlado, possibilita o aperfeiçoamento tanto do armazenamento da informação, quanto dos sistemas de recuperação e ainda são utilizados com a finalidade de encontrar um determinado assunto com o intuito de tornar a informação disponível e consistente, ou seja, uma informação que acaba refletindo nas necessidades informacionais dos usuários, nesse caso, pode-se afirmar que ocorreu uma RI eficiente.

Nesta perspectiva, Siqueira (2011, p. 52) ressalta que:

o vocabulário controlado é um importante instrumento para a recuperação de informações, já que intervém na organização e nos pontos de acesso utilizando recursos que geram maior racionalização na recuperação informacional, minimizando os principais problemas do sistema: a duplicação e a dispersão informacional.

Por fim, o foco principal do uso do vocabulário controlado consiste em recuperar informações e, conseqüentemente reduzir os problemas que porventura possam ocorrer durante a busca da informação pelos usuários, gerando assim, uma maior racionalização no processo de RI. É uma forma de auxílio tanto à organização, quanto aos usuários.

Na sequência o próximo capítulo apresenta um estudo sobre cabeçalho de assunto enfatizando a sua importância e a sua aplicabilidade no processo de recuperação da informação facilitando o trabalho do indexador.

7 CABEÇALHOS DE ASSUNTO

Salienta Araújo et. al (2011, p. 5) que “os cabeçalhos de assuntos representam os assuntos sob forma de cabeçalhos estruturados”. Esses que são utilizados dentro de um sistema de indexação. Albuquerque (2003, p. 7) amplia o conceito de cabeçalhos de assuntos da seguinte maneira:

podemos definir uma lista de cabeçalhos de assunto, como uma compilação dos cabeçalhos usados num sistema de indexação, que serve de guia aos indexadores, indicando-lhes os cabeçalhos que devem ser usados e de que forma devem ser usados, para evitar problemas como uso de sinônimos, de homônimos, de ordem de citação e de remissivas.

Observa-se que os cabeçalhos de assunto servem de guia para os indexadores, pois os mesmos indicam de que forma devem ser utilizados, com a finalidade principal de evitar problemas com termos do mesmo significado, bem como de significados diferentes.

Portanto, “a função do cabeçalho de assunto é indicar ao usuário quais os documentos que tratam do assunto que procura em um catálogo ou em uma lista”. (ALBUQUERQUE, 2003, p. 6). Dessa forma, o cabeçalho de assunto facilita a localização de documentos referente a um assunto específico no acervo. Outrossim, percebe-se que a qualidade do trabalho realizado pelo indexador reflete em uma boa RI.

Sendo assim, torna-se imprescindível que o indexador utilize pesquisas de diversas áreas do conhecimento, com a finalidade de conseguir levantar uma abrangente coleta de termos. Preconiza Frago (2006, p. 25):

o uso do controle de vocabulário aliado à prática da pesquisa terminológica para coleta de termos é instrumento valioso na construção de cabeçalhos de assunto, pois o mesmo deve ser elaborado conforme as áreas de interesse do usuário final da biblioteca, atendendo às necessidades específicas de uma comunidade de usuários.

Vale salientar que a realização adequada de uma coleta de termos é fator relevante na construção de cabeçalhos de assunto, pois o foco principal deverá ser sempre atender as necessidades dos usuários de forma específica e integral.

A seguir apresenta-se os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

8 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Antes de abordar os tipos de pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios que foram utilizadas nesta pesquisa, segue o conceito de método preconizado por alguns autores que assim contextualizam:

em seu sentido mais geral, método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 27).

Dessa forma, os métodos utilizados pelo pesquisador podem ser considerados fatores de sucesso ou insucesso em relação a uma determinada pesquisa. Daí a necessidade que os métodos utilizados condigam com aquilo que o pesquisador que retratar objetivamente em seu estudo, ou seja, o método é uma ciência.

Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva e exploratória. Segundo Vergara (2006, p. 47), “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Esta pesquisa configura-se como uma pesquisa descritiva, por descrever as características de determinada população ou fenômeno, com o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007; GIL, 2009; BRAGA, 2007). Portanto, as pesquisas exploratórias e descritivas investigam o maior número possível de informações relativas ao que pretende conhecer. Pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Em assim sendo, uma preocupação desta investigação é levantar os elementos que pudessem favorecer uma melhor compreensão sobre as LDs. Neste contexto, a pesquisa descritiva assume a forma de levantamento, que se caracteriza em observar, registrar e analisar os fenômenos.

Na perspectiva exploratória, esta pesquisa buscou uma aproximação inicial com a referida temática, numa tentativa de contribuir com a literatura da área, a fim e esclarecer conceitos e ideias que poderão ser utilizados em abordagens posteriores. Não intenciona testar hipóteses, nem teorias específicas, entretanto examina as questões levantadas, a fim de tentar encontrar tendências que possam contribuir para maior conhecimento acerca do tema em estudo. Pode-se inferir com

Braga (2007, p. 25) que este tipo de pesquisa “não costuma produzir resultados muito conclusivos ou respostas para determinados problemas, mas indica pesquisas futuras”, além de ter por objetivo procurar padrões. Segundo Collis e Hussey (2005 *apud* BRAGA, 2007, p. 25) a “pesquisa exploratória tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um determinado problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior.”

Para Gil (2009, p. 41), as pesquisas exploratórias “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...],” além de aprimorar ideias e intuições de questões que ainda não foram elucidadas, ou que têm outras possibilidades de serem investigadas e analisadas. Geralmente assumem as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso (GIL, 2009; BRAGA, 2007), e não exige a revisão da literatura, entrevistas, emprego de questionários etc. (TRIVIÑOS, 1987).

Na coleta de dados da presente pesquisa utilizou-se de dois tipos de questionários semi-estruturado específicos (Apêndice A e B) ambos constituídos por questões mistas o que possibilitou aos respondentes se manifestarem de forma livre, enriquecendo, portanto, os resultados obtidos. O questionário não se trata simplesmente de um conjunto de questões listadas e sim, de um instrumento relevante para a coleta de dados, com o objetivo de mensurar alguma coisa. É um instrumento de pesquisa constituído por uma série de perguntas ordenadas que devam ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007; LAKATOS; MARCONI, 2006). O questionário é a técnica de coleta de dados mais utilizada. É oportuno observar que todo questionário deve ser impessoal, para assegurar a uniformidade na avaliação de uma situação (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Segundo Moresi (2003) o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em itens que constituem o tema da pesquisa, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. É uma interlocução planejada.

Por fim, com a finalidade de apresentar uma síntese dos procedimentos metodológicos que foram utilizados nesta pesquisa, elaborou-se o Quadro 7 relacionando essas informações citadas ao longo deste texto.

Quadro 7 - Procedimentos metodológicos

PROCEDIMENTOS	PESQUISA
• Quanto aos fins	• Descritiva e Exploratória
• Quanto aos meios	• Bibliográfica
• Variáveis	• Quantitativa e Qualitativa
• Instrumento de Pesquisa	• Questionário

Fonte: Elaborado pela autora, 2015.

O Quadro 7 acima, salienta a estrutura metodológica que compõe a presente pesquisa. Sendo assim, certamente, o pesquisador conseguiu obter as informações necessárias para que a pesquisa fosse considerada um sucesso.

8.1 Universo e amostra da pesquisa

Para a presente pesquisa as informações que foram coletadas se referem ao uso das linguagens documentárias na BICEN, durante o processo de recuperação da informação pelos usuários.

As autoras Lakatos e Marconi (2006, p. 165) preconizam que: “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Infer-se do conceito acima que a amostra é a quantidade de pessoas que serão selecionadas para participarem da pesquisa, dentre um universo (população) de pessoas, proporcionando as informações que o pesquisador deseja obter.

Quanto ao universo da pesquisa salienta Vergara (2006, p. 50), que universo é o “conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. Neste contexto, esta pesquisa coletou informações dos usuários que frequentam a BICEN, bem como, dos indexadores que trabalham na BICEN, através da aplicação de questionário, buscando identificar se a interface biblioteca/usuário está sendo realizada de forma eficiente na utilização das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação. Os questionários foram aplicados aleatoriamente a 30 usuários, dos diversos cursos existentes na UFS, independentemente do período que estejam cursando, e também foram aplicados 6 questionários com os bibliotecários

indexadores da BICEN, sendo estes, caracterizados como os sujeitos da pesquisa desenvolvida.

Registra-se que no próximo capítulo será apresentado o capítulo que traz a análise dos dados e os resultados obtidos através da aplicação dos questionários aos usuários da BICEN, como também aos bibliotecários indexadores.

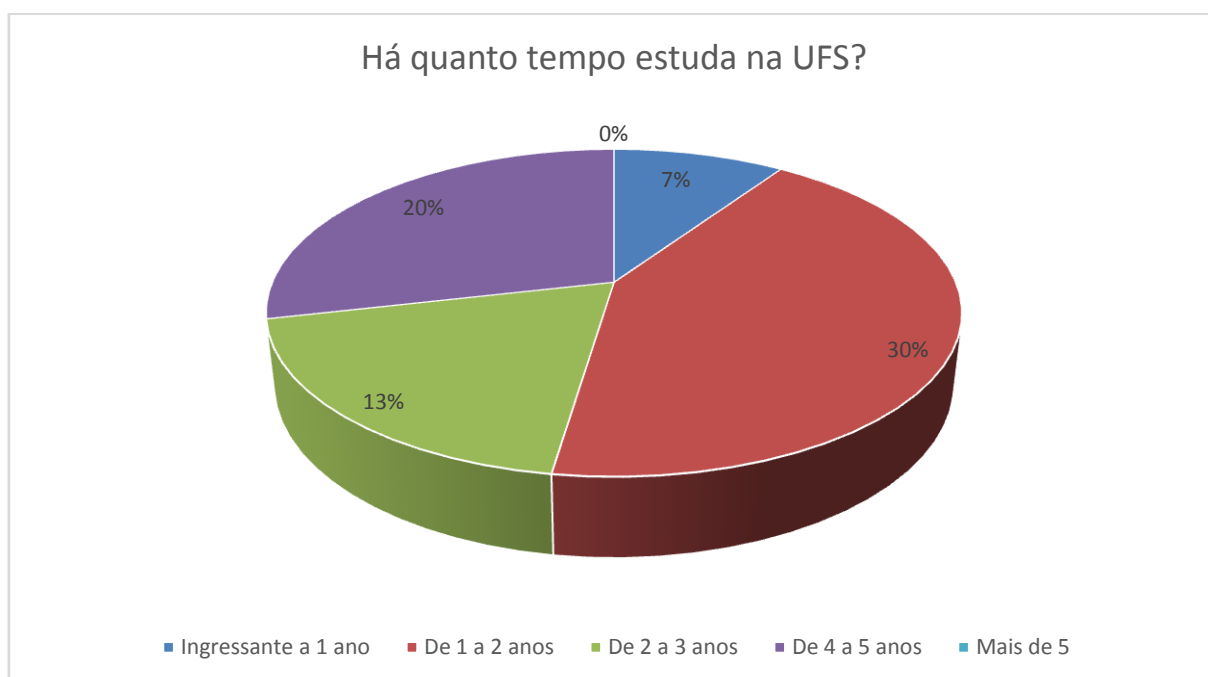
9 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Este capítulo tem como finalidade apresentar a análise dos dados e resultados obtidos por meio da aplicação dos questionários a trinta estudantes usuários da BICEN/UFS, bem como, dos seis bibliotecários funcionários da BICEN/UFS, participantes da pesquisa. Os dados referentes aos questionários aplicados com os usuários foram tabulados e dispostos em gráficos para uma melhor visualização e compreensão. Por outro lado, as análises referentes aos questionários aplicados aos bibliotecários foram dispostas em um quadro-resumo, acrescida dos comentários pertinentes.

9.1 Perfil dos alunos respondentes

Os gráficos 1 e 2 abaixo são correspondentes às questões 1 e 2 que foram realizadas com a finalidade de caracterizar o perfil dos estudantes pesquisados, vez que buscou-se identificar o tempo de estudo de cada docente na UFS, bem como, o curso que eles fazem. Dessa forma, o pesquisador pôde traçar as principais nuances dos sujeitos da pesquisa.

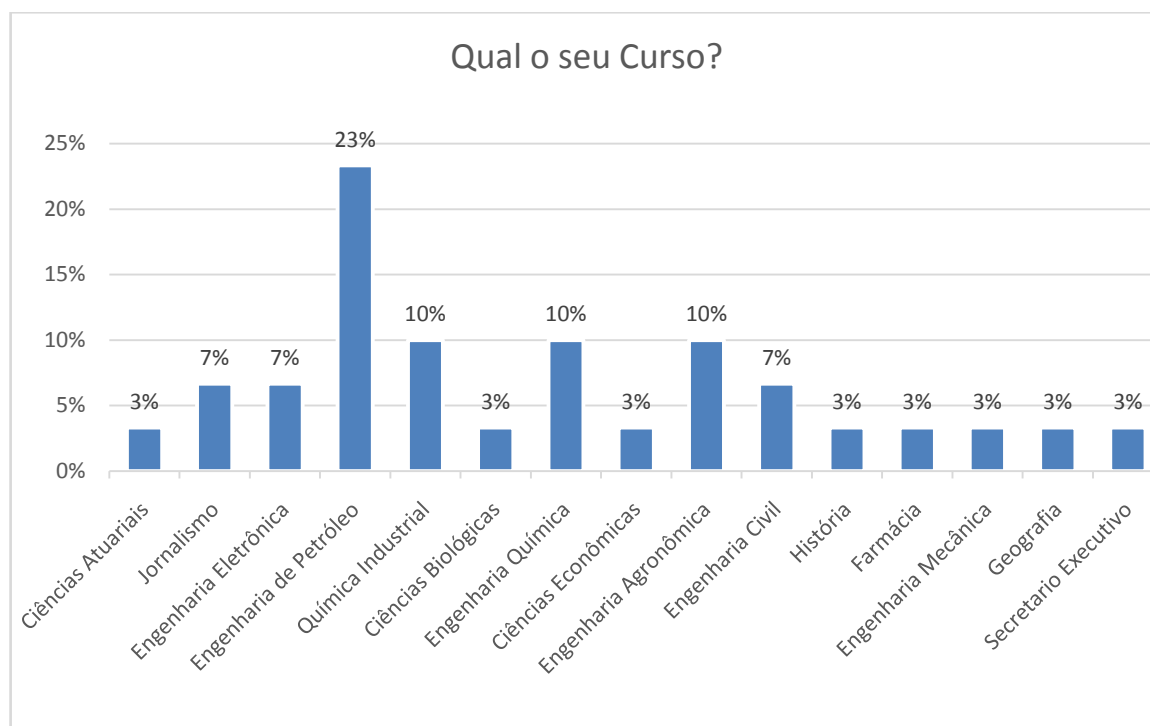
Gráfico 1 - Tempo de estudo na UFS



Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

Percebe-se no gráfico 1, que 67% dos estudantes pesquisados possuem no máximo 2 anos estudando na referida Instituição de Ensino, ou seja, já devem conhecer os processos existentes, bem como, utilizar a BICEN com uma certa frequência. 13% dos questionados informaram estudar acima de 2 e menos de 3 anos. E ainda, o percentual de 20% dos alunos estão entre 3 e 4 anos. Destaca-se que nenhum dos respondentes afirmou está na UFS, há mais de 5 anos.

Gráfico 2 - Curso que frequenta



Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

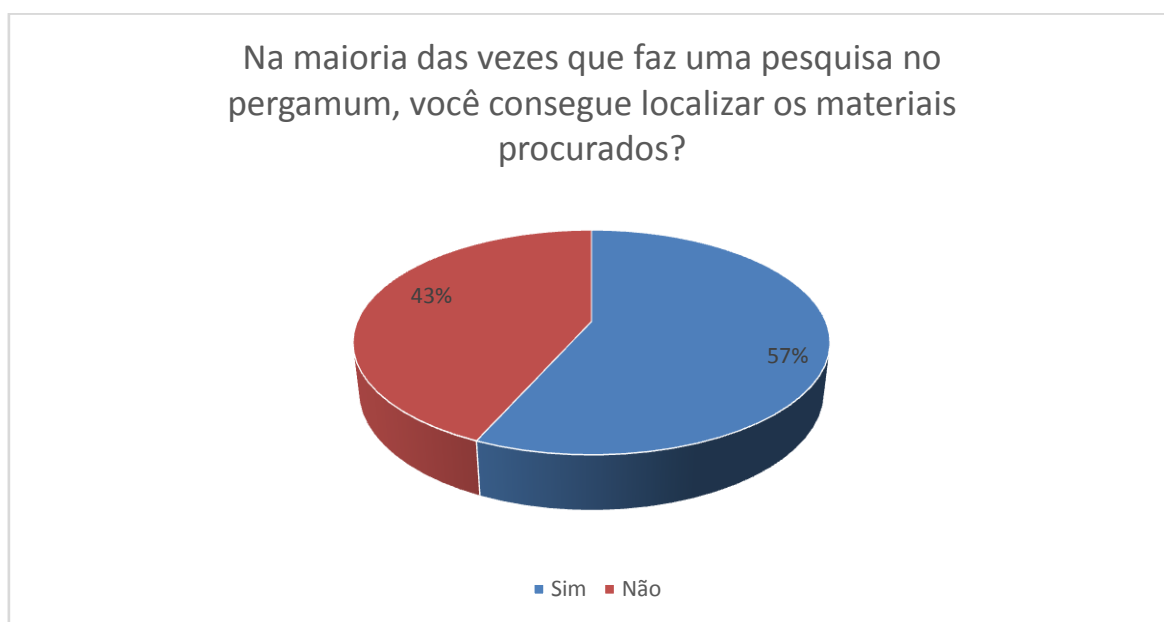
Analisando o gráfico 2, pode-se identificar que houve uma grande variedade em relação aos cursos estudados pelos pesquisados, sobressaindo-se apenas o curso de Engenharia de Petróleo com 23% de respondentes. Sendo assim, essa amostra possui relevância, pois diversos cursos e de áreas bastante distintas estão sendo representados.

9.2 Dados da pesquisa

Na terceira questão procurou-se identificar como as pesquisas eram efetuadas no sistema Pergamum. Neste sentido o Gráfico 3 reflete a opinião dos

pesquisados em relação ao processo de recuperação da informação, ou seja, como eles conseguem encontrar as informações que desejam e se os mesmos estão de acordo com os termos utilizados pelo indexador, bem como, se possuem dificuldades em satisfazer as suas necessidades informacionais.

Gráfico 3 - Localização dos materiais procurados

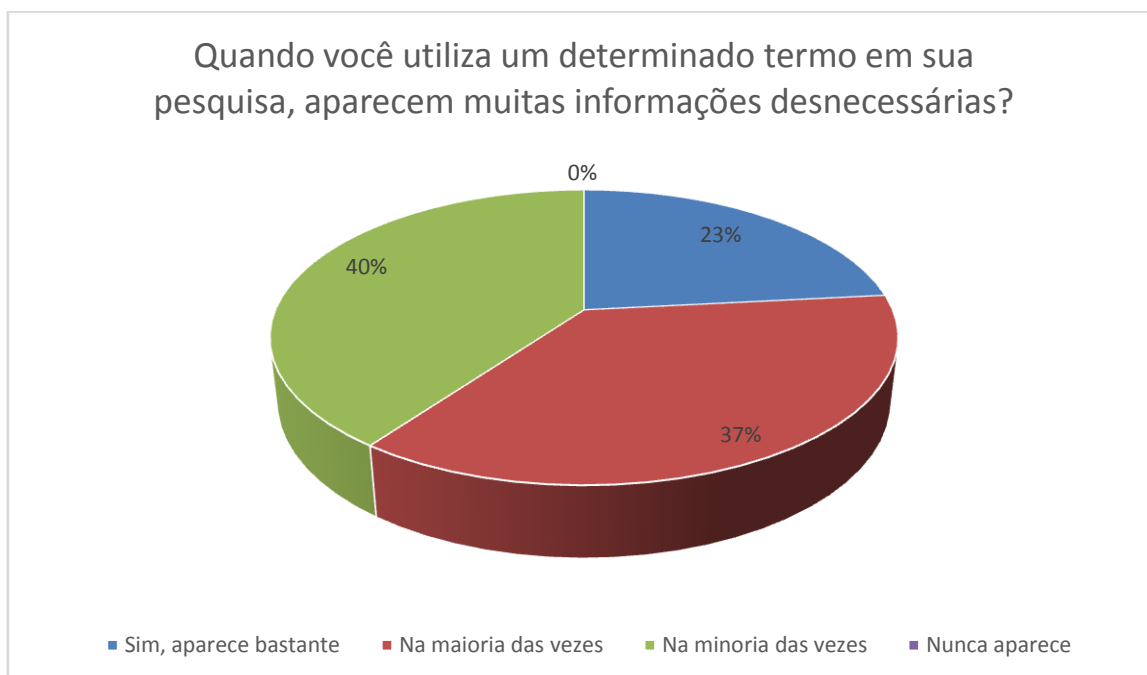


Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

Analisando-se o Gráfico 3 observa-se uma diferença percentual muito pequena entre aqueles que conseguem encontrar os materiais na maioria das vezes (57%), e aqueles que não conseguem encontrar (43%) o que permite se contextualizar que quase a metade dos pesquisados não têm resultados satisfatórios em suas buscas. No primeiro caso, essa situação é justificada por meio das seguintes afirmações registradas pelos pesquisados: “fácil acesso à localização da informação desejada”; “disponibilidade no acervo”; e “a forma organizada”. No segundo caso a situação é justificada pelos alunos por meio das seguintes afirmações: “difícil localização”; “não há direcionamento por palavra-chave”; “difícil compreensão”; “diversidade de informações correlacionadas”.

Na quarta questão procurou-se observar o aparecimento de termos desnecessários. Neste sentido, o Gráfico 4 apresenta a percepção e sentimentos dos alunos no momento da sua pesquisa, em relação ao aparecimento de termos desnecessários que acabam os prejudicando na recuperação da informação.

Gráfico 4 - Termos de pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

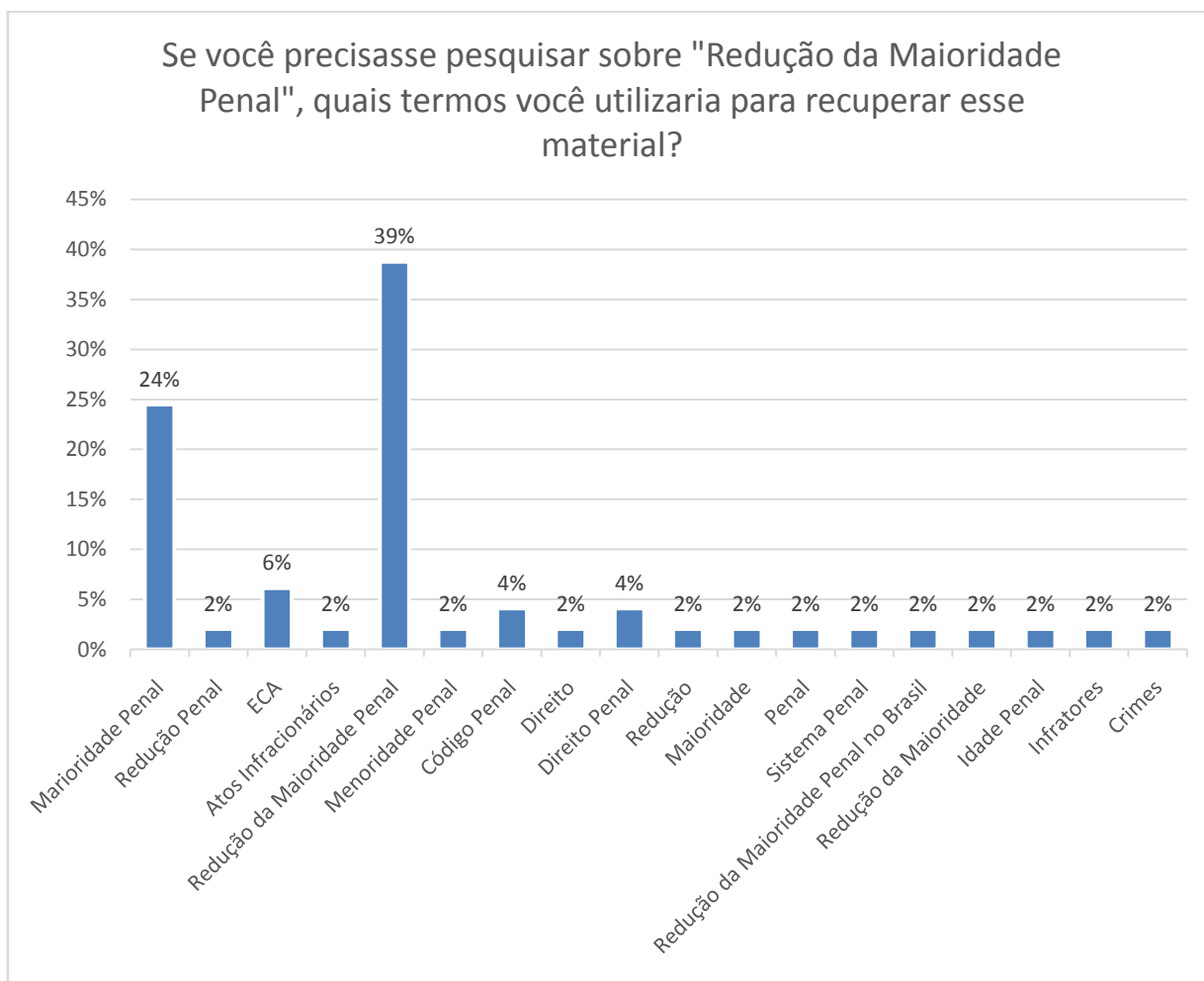
Diante disso, somando-se os percentuais daqueles que afirmaram que “aparece bastante” (23%) com aqueles que dizem “na maioria das vezes” (37%), temos 60%, ou seja, um índice elevado.

Percebe-se, pois que algo está interferindo no processo de recuperação da informação desejada por parte dos usuários. Vale destacar que os demais 40% responderam que “na minoria das vezes aparece”. Sendo assim, nenhum questionado afirmou que pesquisam e não aparecem termos indesejados, pois, diante dos números apresentados, conclui-se que sempre aparecem, ora em menor ou em maior quantidade.

A quinta questão tem a ver com a escolha adequada de termos a um determinado contexto, buscando identificar o domínio dos docentes sobre uso de palavras-chave. Percebe-se no Gráfico 5 a existência de uma variedade de termos que seriam utilizados pelos usuários no momento da busca.

Note-se que 39% dos pesquisados afirmou que pesquisaria com o termo “Redução da Maioridade Penal”, enquanto que apenas 24% disseram que usaria o termo “Maioridade Penal” que seria mais coerente se fosse associado ao termo “Redução”. Tal configuração mostra que os pesquisados desconhecem a forma correta de utilizar termos em suas buscas temáticas.

Gráfico 5 - Termos utilizados pelos acadêmicos em uma pesquisa



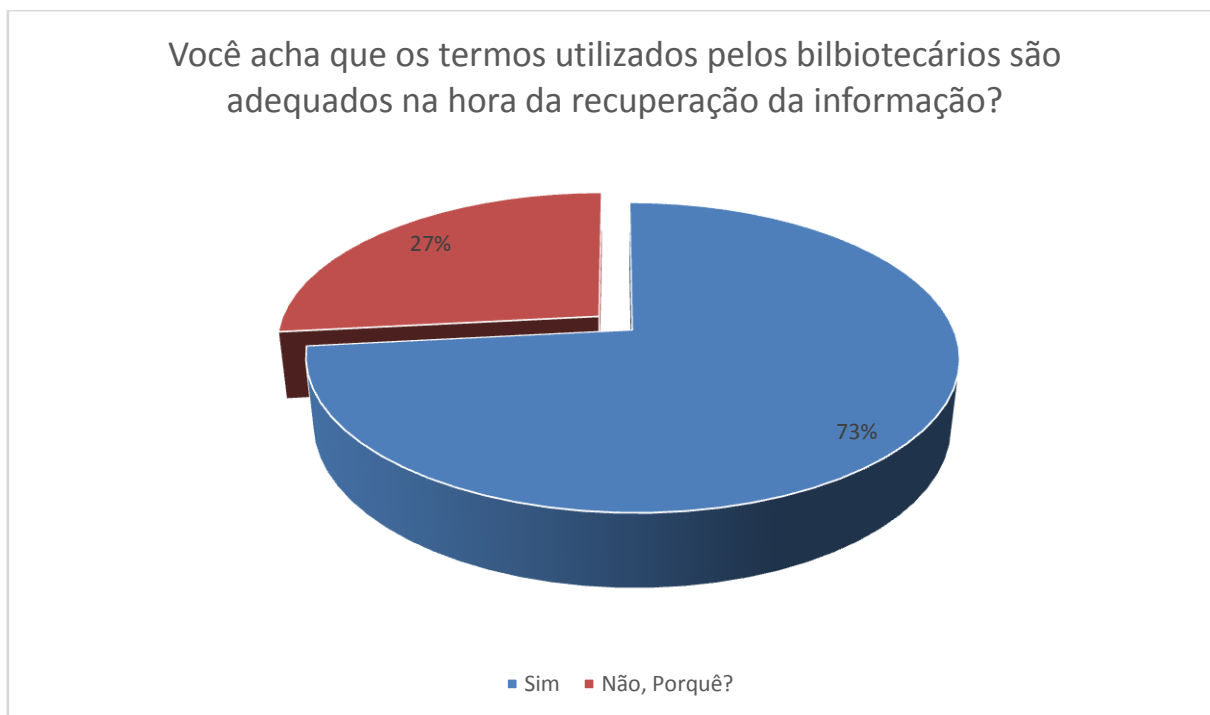
Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

Na sexta questão buscou-se a opinião dos usuários da BICEN em relação à utilização dos termos utilizados pelos profissionais bibliotecários no momento da indexação. No gráfico 6 percebe-se que a grande maioria dos estudantes pesquisados (73%) afirmam que concordam com os bibliotecários, vez que os termos são de fácil entendimento. Entretanto, 27% dos respondentes discordam, alegando que: “os documentos são de difícil recuperação”; “não conseguem identificar as palavras-chave necessárias”; alguns consideram “os termos complexos”; e outros enfatizaram que “depende da busca que a pessoa irá fazer”, ou seja, tornam-se mais fáceis ou mais difíceis.

Sendo assim, observa-se que este percentual dos estudantes pesquisados demonstra que não compreendem a importância dos termos para a recuperação da

informação, bem como desconhecem o processo de escolha e seleção que é realizado pelo indexador.

Gráfico 6 - Termos utilizados pelos bibliotecários na recuperação da informação

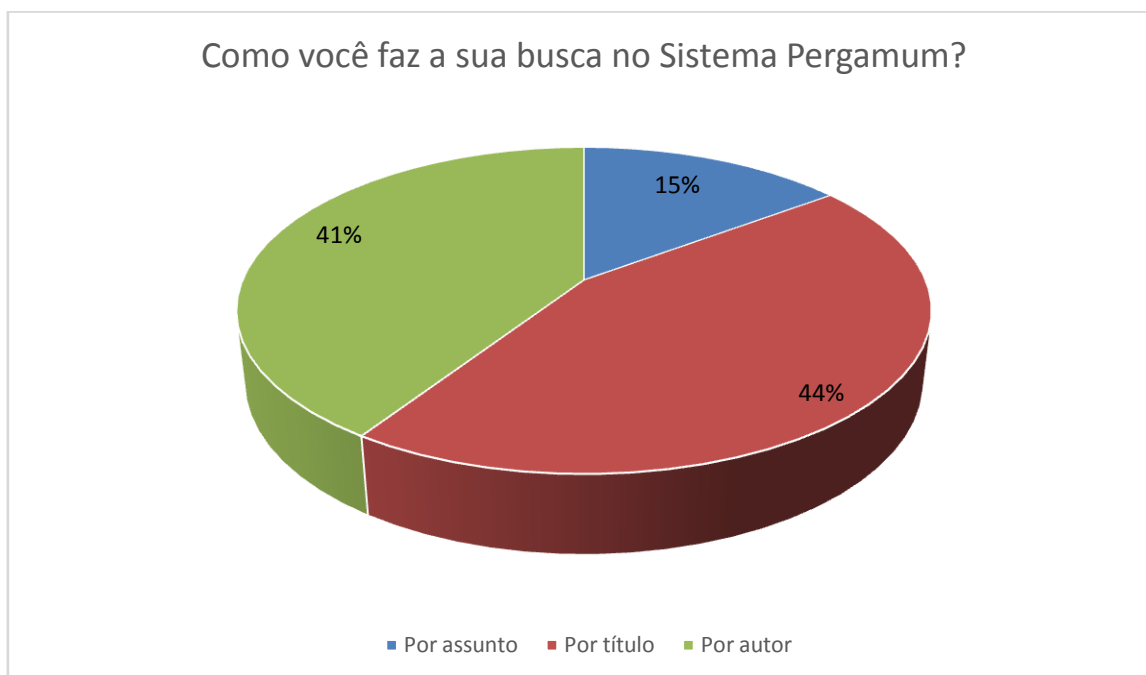


Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

Na sétima questão buscou-se verificar como os pesquisados fazem suas buscas no Sistema Pergamum: se por autor, por título ou por assunto. No Gráfico 7, destaca-se que os alunos pesquisam por título (44%) e por autor (41%), ou seja, 85% não pesquisam pelo assunto. Pois, apenas 15% responderam que costumam realizar as suas buscas no referido sistema “pelo assunto”.

Esse resultado pode demonstrar que os estudantes têm dificuldades em recuperar informações utilizando determinados termos, fazendo com que os mesmos migrem para as outras formas de buscas. A busca por termos proporciona aos estudantes uma gama maior de documentos que podem ser úteis para as suas necessidades. Quando os usuários pesquisam apenas pelo título ou pelo autor, a quantidade de documentos recuperados será menor e mais restritiva, podendo em muitas das vezes, os usuários ficarem sem as suas necessidades informacionais totalmente satisfeitas.

Gráfico 7 - Busca no Sistema Pergamum



Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pela autora (2016).

9.3 Perfil e dados técnicos dos bibliotecários respondentes

As questões de 1 a 3 foram desenvolvidas com a finalidade de caracterizar o perfil dos profissionais bibliotecários pesquisados da BICEN. Pois, buscou-se identificar o tempo de formado, bem como, há quanto tempo trabalham na UFS e ainda, qual a principal atividade desempenhada na referida biblioteca.

As demais questões foram elaboradas com o intuito de levantar informações referente a parte técnica do processo de indexação e recuperação da informação, verificando a interface existente entre os bibliotecários e os usuários.

Para uma melhor visualização das respostas fornecidas pelos seis bibliotecários participantes, foi desenvolvido um quadro-resumo (Quadro 8) no qual todas as informações serão disponibilizadas.

Ao analisar os dados do citado Quadro 8, percebe-se com clareza que os profissionais bibliotecários da BICEN/UFS, possuem uma vasta experiência profissional e atuam diretamente com a parte de tratamento técnico dos documentos. Além disso, fazem o uso do Vocabulário Controlado, Lista de Cabeçalho de Assuntos e Tesauro, como principais instrumentos de linguagens documentárias.

Quadro 8: quadro-resumo das respostas dos bibliotecários

Perguntas	Respostas
1. Quanto tempo você tem de formado (a)?	Os bibliotecários entrevistados possuem entre 10 (dez) a 30 (trinta) anos de formados em biblioteconomia.
2. Há quanto tempo trabalha na BICEN?	Todos os bibliotecários pesquisados estão na UFS entre 6 (seis) e 10 (dez) anos, exceto uma profissional que possui mais de 10 (dez) anos.
3. Qual a sua principal atividade desempenhada na BICEN?	Os profissionais informaram que a principal atividade que realizam são: o tratamento técnico; processamento técnico e processamento documental.
4. Quais instrumentos de linguagens documentárias são utilizados?	Os bibliotecários pesquisados enfatizaram que os instrumentos utilizados são os seguintes: Vocabulário Controlado e Lista de Cabeçalho de Assuntos e Tesouros
5. Se você recebesse um material sobre “Redução da Maioridade Penal”, quais termos você utilizaria para indexar esse material?	Menores; Estatuto legal; Leis; Responsabilidade Penal; Maioridade; Idade (direito); Responsabilidade Penal – Brasil; Menores – Legislação; Direito Penal; Detenção de menores.
6. Você acredita que os termos que estão sendo utilizados, suprem as necessidades dos usuários?	Os entrevistados acreditam que os termos utilizados em regra, suprem as necessidades dos usuários. Pois, representam da maneira mais fidedigna possível. No entanto, em algumas áreas deixa a desejar, como por exemplo, na área de tecnologia.
7. O que vocês fazem para saber se os termos utilizados realmente suprem as necessidades dos usuários?	Uma parte dos bibliotecários informaram que conseguem mensurar a satisfação das necessidades dos usuários através de pesquisas aplicadas juntos à essas pessoas e também fazem análises de relatórios. A outra parte, afirmou que não realizam nenhum tipo de pesquisa, ou seja, não possuem essa noção de satisfação.
8. Ao indexar um documento, você sempre busca pensar nos termos prováveis que os usuários irão utilizar?	Todos responderam que “sim”, pois os bibliotecários devem ter em mente que eles devem tornar os materiais acessíveis para os usuários, bem como, a seleção adequada dos termos, possibilita uma melhor recuperação da informação por parte dos usuários e ainda um bibliotecário enfatizou que sempre utiliza os termos autorizados para cada tipo de pesquisa.
9. Você acredita que a linguagem documentária adotada na BICEN consegue representar todos os assuntos tratados nos documentos?	A metade dos bibliotecários responderam que “não”, justificando da seguinte maneira: Por que o processo de indexação completo de um documento se torna exaustivo e a quantidade de documentos a ser tratado é imensurável; e para tanto seria necessário

	realizar o processo de exaustação com total precisão. A outra metade dos bibliotecários responderam que “sim”, pois, o profissional adota o vocabulário controlado com uma base de dados fidedignas para descrever de forma correta o material informacional.
10. Por favor, descreva as etapas do processo de indexação da BICEN?	Os profissionais enfatizaram que a indexação na BICEN deve seguir as seguintes etapas para ser realizada de forma satisfatória: Análise e compreensão do conteúdo do documento ou obra; Sintetização e identificação dos conceitos; Seleção e representação dos conceitos e termos adequados para a recuperação da informação.

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora (2016).

Em relação aos termos utilizados para a indexação de um documento sobre “Redução da Maioridade Penal” percebeu-se que os profissionais citaram praticamente os mesmos termos que os estudantes responderam. Acredita-se que em regra os usuários conseguem suprir as suas necessidades informacionais.

Vale destacar que os profissionais indexadores sempre pensam nas necessidades que os usuários possam ter, ou seja, eles se colocam no lugar dos estudantes. Sendo assim, a seleção dos termos tende a ser mais condizente com as necessidades informacionais dos usuários.

Houve divergência entre os profissionais em relação a representação de todos os assuntos tratados nos documentos da BICEN, sendo que uma parte respondeu negativamente, vez que trata-se de um processo bastante exaustivo e que o mesmo só seria atingido se realizado com total e absoluta precisão.

Por fim, os profissionais indexadores descrevem de forma bastante sucinta e similar todo o processo de indexação de um documento da BICEN, com o intuito de facilitar o processo de recuperação da informação pelos usuários.

Diante das informações coletadas, apresenta-se uma situação bastante peculiar em relação à cautela que os profissionais bibliotecários e indexadores devem possuir no momento de indexar um documento para posterior recuperação da informação por parte dos usuários. Pois, o indexador tem que possuir *expertise* durante o processo de indexação e colocar-se no lugar do usuário, ou seja, buscando perceber como seria a reação de cada um no momento de definir o termo adequado para aquilo que deseja encontrar, ou seja, recuperar a informação. Pode-

se afirmar que essa é uma tarefa bastante delicada e pode impactar tanto de forma positiva, quanto de forma negativa, no processo de recuperação da informação.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise e interpretação dos dados da pesquisa posso afirmar que os objetivos deste estudo foram alcançados e que a hipótese inicial foi confirmada, vez que as LDs utilizadas na BICEN atendem as necessidades dos usuários no processo de recuperação da informação. Essas afirmativas foi possível, por meio do instrumento de coleta de dados aplicado aos usuários e aos bibliotecários, visando analisar se na BICEN, a interface biblioteca/usuário está sendo realizada na utilização das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação de forma eficiente.

Sendo assim, afirmo que de uma forma geral essa interface biblioteca/usuário existe na BICEN, já que os profissionais buscam utilizar os termos mais adequados e simples para facilitar o processo de recuperação da informação. Também vale destacar que as linguagens documentárias são utilizadas para que os usuários consigam realizar uma eficiente recuperação documental. Dentre elas destacam-se: Vocabulário Controlado, Lista de Cabeçalho de Assuntos e Tesauro.

Os profissionais demonstraram ter bastante experiência profissional e isso, certamente tem contribuído para que o processo de recuperação da informação seja realizado de forma satisfatória. No entanto, ainda é possível fazer algumas observações: é necessário efetuar mais pesquisas de satisfação dos usuários, visando obter maiores informações acerca do processo de recuperação da informação efetuado por eles; efetuar mais pesquisas sobre as necessidades informacionais não alcançadas; possibilitar mais treinamentos de usuários; incentivar e orientar para que os usuários façam mais uso dos recursos de pesquisa por meio de palavras-chave que representam os assuntos contidos nos documentos, vez que os usuários tendem a focar mais nos títulos e nos autores das obras; incentivar a utilização dos operadores booleanos nas pesquisas.

Os usuários buscam encontrar os documentos que desejam sempre que possuem alguma necessidade informacional e cabe ao profissional proporcionar os meios para o acesso a tais informações, daí a importância da política de indexação na referida instituição de ensino.

Por fim, o uso das linguagens documentárias e da seleção adequada dos termos que são utilizados durante a indexação para uma eficiente recuperação da informação é impactantes positivamente na satisfação das necessidades

informacionais dos usuários. Diante disso, e apesar das pequenas observações apresentadas no parágrafo anterior, é possível e justo avaliar que o processo de recuperação da informação utilizado na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe (BICEN) é satisfatório.

A partir dessa pesquisa surge uma sensação de inquietação por parte dessa pesquisadora no que se refere à necessidade de estudos mais aprofundados sobre o uso das linguagens documentárias no processo de recuperação da informação. Sendo assim, esse estudo não se encerra por aqui, vez que ele é apenas o início de uma investigação a cerca da relação existente entre bibliotecário e usuário no já citado processo de recuperação da informação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. **Política de indexação da Biblioteca Digital Paulo Freire**. João Pessoa. 2003. 17 f. (Material didático utilizado pela autora em suas aulas na Universidade Federal da Paraíba). Disponível em: <<http://www.paulofreire.ufpb.br/paulofreire/politica%20de%20indexa%20o%20COMPLETO.pdf>>. Acesso em 17 mar. 2016.

ALVARES, Lilian. **Linguagens documentárias**. [200??]. 52 p. (Material didático utilizado na Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília). Disponível em: <<http://www.alvarestech.com/lilian/Analise/Modulo4/Aula41LD.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2014.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. 175 p.

ARAÚJO, Helder Cunha Balbino de et. al. **Linguagens de indexação**: uso das linguagens presentes na prática da indexação. Trabalho apresentado no XIV Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da informação, realizados em São Luis, em 2011. 11 f. Disponível em <<http://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/1/6176>>. Acesso em: 6 de mar. 2016.

ARAÚJO, Vera Maria Araujo Pigozzi de. **Sistemas de recuperação da informação e linguagens documentárias**: contribuições dos estudos da linguagem. 2013. 235 f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

BOCCATO, Vera Regina Casari. A linguagem documentária como instrumento de organização e recuperação da informação. In: HOFFMANN, W. A. M.; FURNIVAL, A. C. (Orgs.). **Olhar**: ciência, tecnologia e sociedade. São Paulo: Pedro e João Ed., CECH-UFSCar, 2008. p. 269-278.

BOCCATO, Vera Regina Casari. A linguagem documentária vista pelo conteúdo, forma e uso na perspectiva de catalogadores e usuários. In: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes (Org.). **A indexação de livros**: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009, p. 119-135.

BOCCATO, Vera Regina Casari; GRACIOSO, Luciana de Souza (Org.). **Estudos de linguagem em ciência da informação**. Campinas: Alínea, 2011. 211 p.

BONASSA, Mariana Dandoline. **Processo de recuperação da informação**: habilidades e competências do bibliotecário. 2009. 103 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: MULLER, Suzana

Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-33.

CAVALCANTI, Cordelia Robalinho. **Indexação e tesauro**: metodologia e técnicas. Brasília: ABDF, 1978.

CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. **Contribuição para a terminologia do processo de inteligência competitiva**: estudo teórico e metodológico. 2004. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho", Marília. 2004.

CERVO. Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAUMIER, Jacques. Indexação: conceito, etapas e instrumentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 21, n. ½, p.63-79, jan./jun. 1988. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011407&dd1=6442e>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

CINTRA, Anna Maria Marques. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002. 92 p.

COSTA, Belkiz Inez Rezende. **Coeficientes de revocação (Recall) e precisão (Precision) do sistema de recuperação da informação da biblioteca do ICEx da UFMG**: usando amostra do acervo de teses e dissertações. 2008. 92 f. Monografia (Especialização em Organização da Informação em Contextos Digitais) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

CURRÁS, Emília. **Tesauros**: linguagens terminológicas. Brasília: IBICT, 1995.

DUARTE, Elizabeth Andrade. Processos de indexação e análise de assunto: uma abordagem baseada na avaliação dos fatores intervenientes nestes processos. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/1911/1679>>. Acesso em: 15 out. 2015.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação de informação**: análise sobre a contribuição da ciência da computação para a ciência da informação. 2003. 137 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Interface. In: _____. **Dicionário do Aurélio online**: dicionário português. [2016]. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/intercafe>>. Acesso em: 17 maio 2016.

FERRO, Vinicius. **A indexação e o usuário**: análise de expressões de busca do direito penal no portal LexML. 2014. 124 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

FRAGOSO, Juliane Gorgen. **Cabeçalhos de assunto: estudo avaliativo**. 2006. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes *et al* (Org.). **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias: um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 149 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIORDANO, Rafaela Boeira; BIOLCHINI, Jorge Calmon de Almeida. Busca e recuperação da informação científica na *web*: comportamento informacional de profissionais da informação. **InCID: revista de Ciência da Informação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 125-145, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42374>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

GOMES, Hagar Espanha (Coord.). **Manual de elaboração de tesauros monolíngues**. Brasília: O Programa, 1990.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

KOBASHI, Nair Yumiko. Fundamentos semânticos e pragmáticos da construção de instrumentos de representação de informação. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 6, dez. 2007. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez07/Art_01.html>. Acesso em: 3 jun. 2015.

LAAN, Regina van der. **Tesauro e terminologia: uma inter-relação lógica**. 2002. 185 f. Tese (Doutorado em Letras) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Letras. Programa de Pós-Graduação em Letras, Porto Alegre, 2002. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3487/000339228.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

LIMA, Rosane. **O uso de linguagens documentárias no processo de indexação nas bibliotecas universitárias privadas de Florianópolis**. 2012. 56 f. Trabalho de Conclusão do Curso (Bacharel em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2016.

MORESI, Eduardo (Org.). **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003.

OLIVEIRA, Dalgiza Andrade; ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de. Construção de linguagens documentárias em sistemas de recuperação da informação: a importância da garantia do usuário. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 17, n. 34, p.17-30, maio./ago., 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2012v17n34p17>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

SILVA, Sônia Teixeira da. **Operadores booleanos...** [online]. [ca. 2015]. Disponível em: <<http://eco.imooc.uab.pt/elgg/blog/view/20002/operadores-booleanos>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

SIQUEIRA, Jessica Camara. Recursos linguísticos para análise de vocabulário controlado: o caso do SAUSP. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 52-62, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/10211/6938>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

SMIT, Johanna W. (Coord.). **Análise documentária**: a análise da síntese. Brasília: IBICT, 1987. 133 p.

SOUSA, Brisa Pozzi de; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Análise de assunto no processo de indexação: um percurso entre teoria e norma. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.24, n.1, p. 19-34, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/16281/10872>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

STREHL, Letícia. Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 329-335, set./dez. 1998. <www.scielo.br/pdf/ci/v27n3/27n3a11.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2016.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VOGEL, Michely Jabala Mamede. **A noção de estrutura linguística e de processo de estruturação e sua influência no conceito e na elaboração de linguagens documentárias**. 2007. 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário de pesquisa - Usuários

1) Há quanto tempo estuda na UFS?

() Ingressante a 1 ano

() De 1 a 2 anos

() De 2 a 3 anos

() De 4 a 5 anos

() Mais de 5

2) Qual o seu curso?

3) Na maioria das vezes que faz uma pesquisa você consegue localizar os materiais procurados?

() Sim

() Não

Porquê?

4) Quando você utiliza um determinado termo em sua pesquisa, aparecem muitas informações desnecessárias?

() Sim, aparece bastante

() Na maioria das vezes

() Na maioria das vezes

() Nunca aparece

5) Se você precisasse pesquisar sobre “Redução da maioria penal”, quais termos você utilizaria para recuperar esse material?

6) Você acha que os termos utilizados pelos bibliotecários são adequados na hora da recuperação da informação?

() Sim

() Não

Porquê?

7) Como você faz a sua busca no Sistema Pergamum? (pode responder mais de um campo).

() por assunto

() por título

() por autor

Apêndice B – Questionário de pesquisa - Bibliotecários

1) Quanto tempo você tem de formado (a)?

2) Há quanto tempo trabalha na BICEN?

() Menos de 1 ano

() De 1 a 5 anos

() De 6 a 10 anos

() Mais de 10 anos

3) Qual sua principal atividade desempenhada na BICEN?

4) Quais instrumentos de linguagens documentárias são utilizados?

() Tesouro

() Lista de cabeçalho de assunto

() Vocabulário Controlado

() Outras

5) Se você recebesse um material sobre “Redução da maioria penal”, quais termos você utilizaria para indexar esse material?

6) Você acredita que os termos que estão sendo utilizados, suprem as necessidades dos usuários?

() Sim

() Não

Por favor, justifique:

7) O que vocês fazem para saber se os termos utilizados realmente suprem as necessidades dos usuários?

() Fazem pesquisas com os usuário.

() Analisam algum tipo de relatório, onde mostra os termos mais utilizados em cada área.

() Não realizam nenhum tipo de análise.

8) Ao indexar um documento, você sempre busca pensar nos termos prováveis que os usuários irão utilizar?

() Sim

() Não

Por favor, justifique:

9) Você acredita que a linguagem documentária adotada pela BICEN consegue representar todos os assuntos tratados nos documentos?

() Sim

() Não

Por favor, justifique:

10) Por favor, descreva todas as etapas do processo de indexação da BICEN.
